Stratégies pour communiquer en français en entreprise

B2-C1

FRANÇAIS LANGUE ÉTRANGÈRE

- Lexique
- Grammaire
- Mises en situation
- Culture d'entreprise
- Conseils

Julie Beghelli



Stratégies
pour communiquer en français
en entreprise

FLE

Stratégies
pour communiquer en français en entreprise

Lexique, grammaire, mises en situation, culture d'entreprise, conseils

B2-C1

Julie Beghelli



Du même auteur chez le même éditeur

FLE (français langue étrangère). Les 100 pièges du français. 100 fiches avec exercices corrigés pour progresser facilement en grammaire (niveau 2) (B1-B2), coll. « Bloc-notes » Beghelli Julie, Poulot Brice, 208 pages, 2019.

Remerciements

Avant toute chose, je tiens à remercier particulièrement madame Barbara James qui m'a permis de mener à bien cet ouvrage.

Un merci très particulier à mon partenaire Salim Semaoune qui m'a accompagnée et inspirée.

Je tiens à remercier également mes proches, mes étudiantes et mes étudiants « présent(e)(s) », dans ce livre et dans ma vie. Vous n'êtes pas que des cas pratiques ou des exemples !

Enfin, merci à QOTSA pour l'énergie !

ISBN 9782340-068940
©Ellipses Édition Marketing S.A., 2022
8/10 rue la Quintinie 75015 Paris



Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 122-5.2° et 3°a), d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective », et d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite » (art. L. 122-4).
Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

www.editions-ellipses.fr

Avant-propos

Comme le dirait Nicolas Boileau-Despréaux, « Ce que l'on conçoit bien s'énonce clairement, Et les mots pour le dire arrivent aisément » (l'Art poétique, 1674).

Or, il est parfois nécessaire de mettre à jour ses connaissances grammaticales et lexicales ou d'améliorer ses compétences rédactionnelles et sa capacité à prendre la parole en public.

Les *Stratégies pour communiquer en français en entreprise* sont destinées à toutes les personnes souhaitant consolider leur connaissance des codes de la communication professionnelle en français.

L'ouvrage est divisé en thématiques liées à l'univers professionnel et chaque chapitre s'ouvre sur une situation de communication réaliste afin de revoir un point de grammaire et de lexique de façon contextualisée.

Des stratégies rédactionnelles ou de prise de parole sont élaborées de manière concise et efficace pour vous donner les clés d'une communication de qualité.

La mise en pratique se fait grâce à des exercices et activités qui permettent de vérifier la maîtrise des notions vues dans la leçon dans un contexte pratique.

Enfin, chaque partie se termine par un chapitre dans lequel vous mettrez en pratique votre capacité d'autocorrection sur un écrit représentatif et vous ferez le point sur votre maîtrise de l'orthographe grâce à un rapide rappel des règles orthographiques et de courts exercices.

La maîtrise du français est une clé de la réussite professionnelle.
C’est le moment d’entrer en action et en français !

Sommaire

Avant-propos

Partie 1. Préparation à l'embauche

Chapitre 1. La vie professionnelle en France
Chapitre 2. Le CV
Chapitre 3. La lettre de motivation
Chapitre 4. L'entretien d'embauche
Chapitre 5. Le cas pratique
Chapitre 6. Et l'orthographe ? **(1)**

Partie 2. Réunions

Chapitre 7. Les différentes réunions
Chapitre 8. L'ordre du jour
Chapitre 9. La préparation d'une intervention
Chapitre 10. Le support de réunion
Chapitre 11. La prise de parole en réunion
Chapitre 12. Les interactions en réunion
Chapitre 13. Et l'orthographe ? **(2)**

Partie 3. Comptes rendus de réunion

Chapitre 14. Une réunion retranscrite
Chapitre 15. Le compte rendu synthétique
Chapitre 16. Le compte rendu synoptique

Chapitre 17. Et l'orthographe ? (3)

Partie 4. Échanges avec la clientèle

Chapitre 18. Les premiers contacts avec un client
Chapitre 19. La présentation d'un produit
Chapitre 20. Les mails commerciaux
Chapitre 21. La communication téléphonique
Chapitre 22. Et l'orthographe ? (4)

Partie 5. Échanges entre collègues

Chapitre 23. La première journée en entreprise
Chapitre 24. La présentation dans le journal interne
Chapitre 25. Une discussion à la machine à café
Chapitre 26. Un mail adressé à un collègue
Chapitre 27. Et l'orthographe ? (5)

Partie 6. Échanges avec la hiérarchie

Chapitre 28. Une situation problématique
Chapitre 29. Un compte rendu informel
Chapitre 30. Un mail adressé à la direction
Chapitre 31. La préparation à l'entretien individuel annuel
Chapitre 32. L'entretien annuel
Chapitre 33. Et l'orthographe ? (6)

Corrigés

Partie 1
Préparation à l’embauche

De nos jours, il est important de valoriser et de communiquer sur son expérience et son savoir-faire. En outre, il est bien plus fréquent de changer de poste ou de carrière. Ainsi, le CV doit être tenu à jour afin d’améliorer votre visibilité sur les réseaux sociaux professionnels.

La lettre de motivation doit faire la différence en étant personnalisée et pertinente. Toutefois, il est possible de travailler une structure et de voir comment valoriser son image.

L’entretien d’embauche, sous ses différentes formes, doit être le moment de verbaliser et de valoriser ce qui est écrit sur votre CV et dans votre lettre de motivation. La préparation à l’entretien d’embauche est intéressante car il est difficile de parler de soi, alors autant bien s’y préparer.

Enfin, le cas pratique met en avant vos compétences et votre expertise. Trouver une solution à une situation problématique grâce à votre savoir-faire fait partie de votre quotidien, et l’exprimer aisément est un plus non négligeable.



Chapitre 1

La vie professionnelle en France



Contexte

Andrea contacte Malgorzata car elle veut venir travailler en France.



Andrea : Salut Malgorzata ! Comment vas-tu ?

Malgorzata : Salut Andrea, ça va très bien et toi ?

Andrea : En fait, je t'appelle car je voudrais m'installer en France et j'ai donc besoin de tes conseils pour trouver un travail. Tu pourrais m'aider ?

Malgorzata : Oui bien sûr ! Alors, tout d'abord, cela passe par une bonne préparation à la recherche d'emploi. Il y a deux documents écrits à préparer, ton CV et une ou plusieurs lettres de motivation, et ça tu peux le faire dès maintenant. Premièrement, ton CV représente le résumé de tes expériences professionnelles et de tes études. Je t'enverrai le mien pour que tu prennes modèle car le CV français est très codifié. Ensuite, tu dois préparer des lettres de motivation personnalisées et adressées aux employeurs qui t'intéressent. Tu peux les faire manuscrites ou sur ordinateur mais tu es obligée de les signer à la main. De plus, tu as un modèle pour les lettres en réponse à une annonce et des lettres de candidature spontanée. Et pour finir, tu dois apprendre à parler de toi pour être prête pour les entretiens d'embauche. Donc, pour résumer, c'est comme si tu te préparais à un examen avec deux épreuves écrites et un grand oral !

Andrea : Quel programme ! Merci Malgorzata. Aurais-tu des conseils à me donner pour la recherche d'emploi ? Par exemple, comment est-ce que je peux entrer en contact avec des entreprises qui sont à la recherche d'employés ?

Malgorzata : Il y a plusieurs façons de procéder. De mon côté, j'ai beaucoup utilisé les réseaux sociaux professionnels. Tous les jours, je regardais les offres d'emploi. Ensuite, tu peux aussi aller à Pôle Emploi. C'est l'organisme d'Etat qui aide les chômeurs à trouver du travail. Ils proposent aussi des offres d'emploi. Et puis il ne faut pas laisser de côté aussi le facteur chance. Tu marches, tu te promènes et tu tombes sur un magasin qui cherche ! Bon, moi, j'avais plus misé sur les annonces en ligne des réseaux sociaux, c'est plus efficace.

Andrea : Quel genre de postes je peux viser selon toi ?

Malgorzata : Je connais ton parcours et je pense que tu pourrais envisager de présenter ta candidature pour travailler dans un secrétariat plurilingue. Evidemment au début, tu ne seras payée qu'au SMIC mais tu peux avoir des chances d'évoluer. Sinon il y a toujours la possibilité de travailler à temps partiel en tant que serveuse dans un restaurant ou un bar pour subvenir à tes besoins et garder du temps pour chercher un poste qui correspond à ta formation.

Andrea : C'est vrai que cela peut être une alternative.

Malgorzata : En tous cas, fais attention aux offres d'emploi qui proposent des stages, car les stages sont plutôt destinés aux étudiants et ne sont généralement pas rémunérés. Si tu as d'autres questions, contacte-moi.

Andrea : Merci beaucoup Malgorzata. En attendant, je vais préparer mon CV, cibler les entreprises qui recrutent et écrire mes lettres de motivation. Je te rappellerai pour que tu me conseilles pour les entretiens d'embauche.

Malgorzata : J'espère que nous fêterons rapidement ton premier contrat et ton premier salaire en France !

Analyse

1. Andrea contacte Malgorzata pour :

☐ **a.** qu'elle l'aide à s'installer en France.

☐ **b.** qu'elle lui présente des relations professionnelles.

☐ **c.** qu'elle l'aide dans ses démarches professionnelles.

2. Dites si les phrases sont vraies ou fausses et justifiez avec une phrase du texte.

	Vrai	Faux
a. Malgorzata conseille à Andrea d'attendre d'être en France pour se préparer à trouver du travail.	☐	☐

Justification : ....

b. Andrea peut trouver facilement du travail en marchant dans la rue.	☐	☐

Justification : ....



Conseils



- Chercher du travail demande une préparation stratégique et connaître les codes du pays où l'on veut travailler est un plus.
- Connaître le monde du travail, son système et fonctionnement, peut également aider quand on arrive dans un nouveau pays.

I Stratégies culturelles : les exigences du recrutement en France

En France, il est nécessaire d'avoir un CV qui résume son expérience professionnelle. Le style du CV dépend du domaine dans lequel on travaille, mais en général, les CV sont plus sérieux qu'originaux.

La lettre de motivation accompagne pratiquement tout le temps le CV et doit être personnalisée pour chaque recruteur ou pour chaque poste auquel on propose sa candidature. Il se peut que les recruteurs exigent une lettre de motivation manuscrite, mais le plus souvent une lettre de motivation tapée sur ordinateur est suffisante.

Se préparer à un entretien d'embauche implique de savoir parler de soi. Contrairement à ce que l'on peut penser, parler en entretien n'est pas spontané. Il faut aussi apprendre en amont le vocabulaire précis pour évoquer ses points forts en contexte professionnel, s'habituer aux questions qu'un recruteur a l'habitude de poser.

II Stratégies lexicales pour parler du monde professionnel

La recherche d'un travail

– Une offre d'emploi, une annonce
– Une candidature spontanée
– Rédiger son curriculum vitae = son CV ; Faire son CV ; Envoyer des CV
– Rédiger sa lettre de motivation
– Parler de son expérience professionnelle, de ses études, de sa formation
– Passer, avoir un entretien d'embauche
– Être embauché(e) = engagé(e) ≠ être renvoyé(e) / viré(e)
– Démissionner
– Être au chômage = être chômeur (-euse) = ne pas travailler
– Le Pôle emploi

Les différents contrats

– Travailler à temps plein, à mi-temps, à temps partiel, en intérim…
– Signer un contrat de travail :
– Un contrat à durée déterminée = un CDD
– Un contrat à durée indéterminée = un CDI
– Un contrat à durée déterminée d'usage = un CDDU

– Un contrat à durée indéterminée intermittent = un CDII
– Une vacation

Les différents statuts

Exercer une profession, un métier, un travail

Travailler dans :

– Un bar, un restaurant, une cafétéria ; un atelier, un bureau, une école, un collège, un lycée, une université, une entreprise, une usine, un hôpital, un centre ou un cabinet médical, un commerce, un magasin, une agence de voyages
– Travailler sur un chantier, sur une plateforme
– Être stagiaire, faire un stage, période pendant laquelle une personne exerce une activité temporaire dans une entreprise ou suit des cours en vue de sa formation.
– Travailler pour l'État, pour la fonction publique, être fonctionnaire
– Être employé(e), salariée(e) ; ouvrier/ouvrière
– Être directeur / directrice
– Être chef(fe) / patron(ne) (fam.), Être entrepreneur (-use)
– Travailler à son compte = être travailleur/ travailleuse indépendant(e)
– Être retraité(e) ; partir, être à la retraite

L'argent

– Toucher un salaire ; recevoir son salaire
– Par chèque, par virement
– Le bulletin de salaire ; la fiche de paie
– La prime ; la commission
– Le SMIC (salaire minimum interprofessionnel de croissance)



Mise en pratique



EXERCICE 1 Choisissez la bonne réponse.

a. Pour bien me préparer à trouver du travail en France, je dois écrire :

☐ une lettre de motivation

☐ une lettre de recommandation

b. Si je travaille sur une courte période qui n'est pas toujours rémunérée, alors je fais :

☐ un stage

☐ une vacation

c. Si je réussis à atteindre mes objectifs commerciaux, je bénéficie d' :

☐ un congé

☐ une prime



EXERCICE 2 Donnez la réponse à la définition.

a. Annonce dans laquelle une entreprise explique les détails d'un travail disponible

....

b. Rendez-vous officiel avec un recruteur

....

c. Candidature à l'initiative du candidat

....

d. Décision de l'employé de quitter son travail

....

 **EXERCICE 3** **Retrouvez les équivalences. Complétez le tableau.**

a. formation	**1.** embauché
b. engagé	**2**. salarié
c. viré	**3.** indépendant
d. employé	**4.** études
e. à son compte	**5.** licencié

a	b	c	d	e



Chapitre 2

Le CV



Contexte

Voici le CV de Kiryang Park qui veut travailler en France. Le CV français est assez factuel. Il faut penser à choisir les informations essentielles à écrire.



KIRYANG PARK ❶

VENDEUR EN BOUTIQUE ❷

PROFIL PROFESSIONNEL ❸

Vendeur polyglotte, à la recherche d'un nouveau défi en France. Expérimenté en vente et en merchandising

CONTACT

11 rue Grande
75020 Paris

+33 (0)7.01.23.45.67

kkkpark@gmail.com

LANGUES ❼

Coréen	Français	Anglais
Langue maternelle	DELF B2	TOEIC B2

LOISIRS

Photo

Réseaux sociaux

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE ❹

Boutique Mode, Séoul ❺
2015-2020
Accueil des clients
Conseil de la clientèle
Prise de retouches
Encaissement

Magasin À la mode, Séoul
2014-2015
Conseil de la clientèle
Inventaire

FORMATIONS ❻

Lycée général, Séoul

2012-2015 Spécialité : langues étrangères, français et anglais

COMPETENCES DIVERSES ❽

Bureautique, Permis B international



Analyse

1. Quel poste le candidat recherche-t-il ?

....

2. Quels sont ses points forts ?

☐ **a.** Il parle plusieurs langues.
☐ **b.** Il a été photographe professionnel.
☐ **c.** Il a de l'expérience en comptabilité.
☐ **d.** Il a de l'expérience dans la vente.

3. En plus de la formation et de l'expérience, quelles rubriques peut-on trouver sur un CV ?

☐ **a.** les langues parlées
☐ **b.** un résumé de son profil
☐ **c.** ses attentes pour le poste visé
☐ **d.** les traits de personnalité du candidat
☐ **e.** les loisirs
☐ **f.** les autres compétences



Conseils



Réalisez un CV clair et efficace similaire à votre profil sur les réseaux sociaux professionnels, car les recruteurs le regardent aussi donc tout doit être cohérent.

Vous pouvez décrire en quelques lignes votre profil mais gardez les détails de vos compétences et qualités pour la lettre de motivation et l'entretien d'embauche.

Mettez en avant vos points forts :

– Si vous êtes expérimenté(e), mettez en avant vos différentes expériences professionnelles et valorisez votre expertise grâce aux tâches accomplies durant vos contrats.

– Si vous venez de finir vos études, présentez en premier vos études, diplômes et stages. Vous pouvez placer les stages dans la partie « Expérience professionnelle » afin de valoriser votre expérience du terrain.

I Stratégies pour rédiger un CV efficace

Le CV français est un résumé de vos expériences professionnelles et de vos formations.

Dans la partie « Informations personnelles » ❶ , précisez vos adresses postale et numérique ainsi que votre numéro de téléphone afin que le recruteur puisse vous contacter. Le poste recherché ❷ est mis en avant pour faciliter une lecture rapide au recruteur. Le profil professionnel ❸ précise les qualités dont vous faites preuve dans ce métier.

Dans les parties « Expérience » ❹ et « Formation » ❻ , les informations sont organisées des plus récentes aux plus anciennes.

Pour chaque expérience ❺, il est important de noter les tâches accomplies qui valorisent vos compétences et votre savoir-faire.

En fin de CV, pensez à préciser toutes les informations diverses qui seraient utiles, tels que la maîtrise des langues ❼ et des technologies ou le permis de conduire ❽.

For study purposes only, not for sale !

II Stratégies pour présenter ses tâches professionnelles

Un CV français est très peu détaillé donc la description des activités professionnelles doit être claire. L'utilisation de la nominalisation est très utile. Il s'agit de transformer un verbe en nom et de transformer une phrase en groupe nominal.

Structure :

J'	accueille	les clients.	↔	Accueil	des	clients
Sujet	Verbe	Complément	↔	Nom 1	Préposition De + article	Nom 2

Exemples :

Phrases		Groupes nominaux
J'accueille les clients. Je rédige les contrats. Je surveille les locaux. J'entretiens la salle de repos. Je développe le marché asiatique.	↔ ↔ ↔ ↔ ↔	Accueil des clients Rédaction des contrats Surveillance des locaux Entretien de la salle de repos Développement du marché asiatique

1. La nominalisation

La transformation d'un verbe ou d'un adjectif en nom n'a pas de règles spécifiques. Voici plusieurs façons de procéder.

a. Le nom identique au verbe

Verbe	Nom
Déjeuner Dîner Sourire	Le déjeuner Le dîner Le sourire

b. La suppression de la terminaison du verbe

Verbe	Nom
Ajouter Analyser Arrêter Finir	L'ajout (n. m.) L'analyse (n. f.) L'arrêt (n. m.) La fin

c. Radical du verbe + suffixe

 **Attention**

Le radical peut être modifié.

Verbe	Suffixe	Nom
Passer	_age	Le passage

Maîtriser Gouverner Viser Agir, recevoir, utiliser Brûler, piquer Connecter, réfléchir	_ise _ment _sion _tion _ure _xion	La maîtrise Le gouvernement La vision L'action (n. f.), la réception, l'utilisation (n. f.) La brûlure, la piqûre La connexion, la réflexion

d. Adjectif + suffixe

Adjectif	Suffixe	Nom
Tolérant, différent, cohérent Sage, vieil(le) Libre, égal, solidaire Certain, exact	_ance, _ence _esse _té _tude	La tolérance, la différence, la cohérence La sagesse, la vieillesse La liberté, l'égalité (n. f.), la solidarité La certitude, l'exactitude (n. f.)

2. La préposition *de*

La préposition « **de** » fait le lien entre deux noms. « **De** » devient « **du** » devant un nom masculin singulier et « **des** » devant un nom pluriel.

Nom 1	Préposition *de*	Nom 2	Genre et nombre du nom 2
Respect	du	délai	→ nom masculin
Réception	de la	marchandise	→ nom féminin
Entretien	de l'	unité/ hôtel	→ nom + voyelle ou *h* muet
Programmation	des	artistes	→ nom pluriel



Mise en pratique



EXERCICE 1 **Transformez ces phrases en groupes nominaux. Modifiez la préposition *de* si nécessaire.**

 Exemple. Je dresse les tables. → le dressage des tables

a. Je prépare les contrats. → ....

b. J'utilise le langage informatique Ruby. → ....

c. J'analyse les données. → ....

d. Je contrôle l'hygiène des cuisines → ....

e. Je supervise les formations. → ....



EXERCICE 2 **Entourez la bonne réponse.**

a. L'apprentissage **de** **du** français.

b. Le développement **du** **des** marché local

c. La vente **du** **de la** nouveau modèle

d. La promotion **de** **du** Noël

e. L'arrêt **de** **du** travail



EXERCICE 3 **Quel nom correspond au verbe ? Cochez la bonne réponse.**

a. Offrir

☐ Une offre

☐ Un offert

b. Vendre

☐ Un ventre

☐ Une vente

c. Adopter

☐ L'adaptation

☐ L'adoption

d. Présenter

☐ La présence

☐ La présentation

e. Initier

☐ L'initiation

☐ L'intention



EXERCICE 4 **Lisez le témoignage de Celia Wang et replacez les informations manquantes dans son CV.**

Bonjour, je m'appelle Celia Wang, j'ai 30 ans et je suis conseillère de vente. Je viens de Singapour où j'ai fait des études d'ingénierie en télécommunications de 2000 à 2003. J'ai eu mon diplôme en *Telecommunication Engineering* cette année-là. Après une année sabbatique, j'ai décidé de partir étudier le commerce à Sydney, en Australie tout en perfectionnant mon anglais qui est courant désormais. Au bout de 3 ans d'études, j'ai obtenu un *Bachelor of Commerce, Human Resources and Marketing*.

En ce qui concerne mon expérience professionnelle, j'ai travaillé pour *Pineapple* en tant que vendeuse, de 2007 à 2010. Je conseillais les clients en boutique. Puis, j'ai travaillé en tant qu'analyste des opérations jusqu'en 2015.

Ensuite, je suis partie en France. J'ai appris le français à Nice et dès que j'ai eu mon diplôme de langue française (DELF B2) en 2016, j'ai trouvé un travail d'hôtesse d'accueil à l'aéroport de Nice. Ma langue maternelle est le chinois. Je parle également anglais couramment et maintenant je me débrouille en français. Puis, en mai 2018, j'ai déménagé à Paris où j'ai travaillé comme conseillère de vente dans le domaine des accessoires de luxe pour la marque *Dyorama* pendant un an. Depuis 2020, je fais partie de l'équipe de vente de la marque *Hermione*.



CELIA WANG

❶ ....

PROFIL PROFESSIONNEL

Polyglotte et polyvalente, je suis expérimentée en technique de vente, en merchandising
et en formation interne.

CONTACT

Celia.wang@mail.int

LANGUES

❾	Anglais	❿ ......
Langue maternelle	Courant	DELF B2

EXPÉRIENCE ❷

Hermione, Paris
2020 Conseillère de vente

Dyorama, ❸ ....
2018 ❹ ....

❺ ....
2016-2018 – Hôtesse d'accueil

Pineapple, Singapour
2010-2015 – ❻ ....

2007-2010 – Vendeuse

❼ ....

2004-2006
- **Bachelor of commerce, Human Resources and Marketing**

2000-2003
- ❽ ....

COMPÉTENCES DIVERSES

Logiciels de bureautique

À votre tour : réalisez ou mettez à jour votre CV !

@Xinzhu WeChat : meowyoung



Chapitre 3

La lettre de motivation



Contexte

Kiryang Park complète sa candidature par une lettre de motivation.

Kiryang PARK ❷ Aux beaux vêtements

11 rue Grande À l'attention de Mme Rivoli

75020 Paris ❶ 4 rue des Halles

krpark@gmail.com 75111 PARIS

+33 (0)7.01.23.45.67 ❸ Paris, le 20/02/2020

Objet : Candidature au poste de vendeur ❹

Madame, ❺

❻

Après avoir travaillé pendant six années dans la vente de vêtements en Corée, je souhaiterais intégrer votre équipe qui est une référence dans le monde de la mode. Votre boutique est très inspirante et le service que vous offrez à votre clientèle est un exemple pour moi.

À Séoul, j'ai eu de l'expérience dans deux magasins très différents et ces deux emplois m'ont beaucoup appris. J'ai ainsi acquis de grandes qualités professionnelles et personnelles, notamment sur l'accueil et l'écoute du client. Je suis très attentionné tout en restant efficace et rigoureux.

De plus, j'ai également étudié le français car j'ai toujours gardé en tête le projet de venir vivre et travailler en France. Après avoir obtenu mon diplôme d'études de la langue française, DELF B1, j'ai enfin décidé de venir à Paris. Je parle donc trois langues, le coréen, le français et l'anglais, ce qui est un atout pour une ville aussi touristique et cosmopolite que Paris.

⑦ Je joins mon curriculum vitae à ma lettre et me tiens à votre entière disposition pour tout renseignement complémentaire. ⑧ Dans l'attente d'une réponse de votre part, je vous prie, Madame, d'agréer l'expression de mes salutations cordiales.

Kiryang PARK ⑨



Analyse

1. À qui est destinée cette lettre ?

....

2. Choisissez la bonne réponse.

	Vrai	Faux
a. Une lettre de motivation est une lettre formelle.	☐	☐
b. La lettre de motivation est une répétition du CV.	☐	☐
c. Le candidat peut s'exprimer plus personnellement sur ses motivations.	☐	☐
d. Le candidat peut parler de ce qu'il aime dans l'entreprise qu'il vise.	☐	☐
e. Le candidat peut être familier pour montrer qu'il a confiance en lui.	☐	☐



Conseils



Le corps de votre lettre de motivation est divisé en 3 paragraphes maximum.

- Dans le paragraphe 1, mettez en avant votre intérêt pour l'entreprise.
- Dans le paragraphe 2, valorisez vos compétences professionnelles.
- Dans le paragraphe 3, expliquez vos motivations plus personnelles.

I Stratégies pour la structure de la lettre de motivation

La lettre de motivation est une lettre formelle. Elle répond à des normes bien précises. De plus, elle complète le CV en expliquant votre parcours et vos motivations, professionnelles et/ou personnelles. Alors, que doit-on trouver dans une lettre de motivation efficace ?

Les informations personnelles de la partie ❶ sont identiques à celles de votre CV. Pensez à mettre à jour vos contacts, adresse postale, courrier électronique, numéro de téléphone, identifiants Internet etc. En bref, tout ce qui permet au recruteur de prendre contact avec vous.

Le destinataire est identifié dans la partie ❷. Il s'agit du nom de l'entreprise, de l'adresse et si possible de la personne chargée du recrutement précédée de l'expression « À l'attention de ».

Dans chaque lettre formelle, vous devez mentionner la date et la ville où vous avez écrit cette lettre. On retrouve la date et le jour généralement en haut à droite du courrier. ❸

L'objet ❹ est un résumé du contenu de la lettre. Il doit être court et clair, sans verbe conjugué.

La formule d'appel ❺ commence votre lettre. Si je connais le destinataire, je choisis « Madame » ou « Monsieur ». Si je ne le connais pas, je peux écrire « Madame, Monsieur, ». Il ne faut pas

utiliser « Bonjour Madame » ou « Bonjour Monsieur ».

Le corps de la lettre de motivation ⑥ répond à une structure assez précise. Dans un premier paragraphe, le candidat se présente puis présente son intérêt pour l'entreprise. Dans un second paragraphe, il développe les points forts qui peuvent intéresser le recruteur. Dans un troisième paragraphe, il peut ajouter ses motivations plus personnelles qui accentueront sa détermination à travailler dans cette entreprise.

La lettre de motivation finit sur une demande de rendez-vous ⑦. La formule consacrée montre que le candidat est prêt à accepter un entretien.

Toute lettre formelle, de motivation ou autre, se conclut par une formule de politesse courte ou longue en fonction du degré de formalisme à respecter. Dans une lettre de motivation, une formule de politesse longue est à privilégier. ⑧

Enfin, il faut signer ⑨ le courrier en bas à droite. En France, il est désormais d'usage de commencer par son prénom et son nom, et enfin par une signature manuscrite.

II Stratégies lexicales pour parler de son parcours

1. Pour commencer

Pour une candidature spontanée :

– Étant en recherche active d'emploi, je vous soumets ma candidature pour le poste de…

– Je me permets de vous écrire pour proposer ma candidature pour le poste de…

Pour une candidature en réponse à une annonce :

– En réponse à / Suite à l'annonce parue dans… du 13 janvier…

– Je souhaite vous faire part de ma candidature pour le poste de…

2. Pour parler des études

– Étant titulaire d'un Master en…

– Actuellement en 4e année de…

– Diplômé(e) de l'Institut…

– J'ai étudié + spécialité / J'ai fait des études de + spécialité (sans article)…

> **Exemple** : J'ai étudié le marketing. / J'ai fait des études de marketing. (Et non ~~du~~ marketing)

3. Pour parler de l'expérience professionnelle

– Grâce à mon expérience…

– Après un stage en …

– J'ai travaillé pendant… ans en tant que…

– J'ai de l'expérience dans / en + domaines d'action.

4. Pour parler des compétences

– Je connais bien…

– J'ai une bonne maîtrise / pratique de …

– J'ai développé mes compétences dans / pendant…

– Je suis doté(e) du sens de…

– Je suis particulièrement apte à travailler pour votre entreprise parce que…

5. Pour mettre en avant ses qualités

– Être + adjectif : efficace, créatif (-ive), patient(e), organisé(e), rigoureux (-euse), ponctuel(-le), empathique, motivé(e),

– Être à + nom : à l'écoute, à la disposition de…

– Avoir le sens de + nom : de l'organisation, du contact, de l'innovation, du service, de l'écoute, de l'observation…

– Avoir l'esprit de + nom sans article : de synthèse, de groupe, d'entreprise…

– Avoir la capacité à + infinitif : à travailler en équipe, à prendre des décisions, à s'adapter à des environnements variés…

– Avoir la maîtrise de + nom : de plusieurs langues étrangères, des logiciels bureautiques…

– Avoir de bonnes compétences en + nom sans article : en informatique, en marketing, en rédaction professionnelle…

III Stratégies pour utiliser les formules d'appel et de politesse

1. Les formules d'appel

L'appel est la formule de salutation en début de lettre après l'objet. Elle varie selon le destinataire, commence toujours par une majuscule et se termine par une virgule. Voici les formules d'appel les plus courantes.

Si l'on connaît le ou la destinataire :	Monsieur, Madame,
Si l'on ne connaît pas le ou la destinataire :	Madame, Monsieur, Mesdames, Messieurs,

本书仅供法语学习者交流，严禁售卖

 **Attention**

L'adjectif *cher*, *chère* est réservé aux correspondants qui nous sont proches, par exemple, « Chère collègue » si vous êtes familier avec cette collègue. Si vous avez un doute, il vaut mieux éviter de l'utiliser.

Enfin, il est recommandé de préciser dans la formule d'appel le titre ou la fonction officielle du destinataire, par exemple, « Madame la Directrice, » ou « Monsieur le Directeur, », « Maître, » pour un avocat ou une avocate, « Docteur(e), » pour un docteur ou une docteure.

2. Les formules de politesse

Les formules de politesse terminent la lettre formelle. Il existe des formules plus ou moins longues, plus ou moins formelles.

Pour une lettre de motivation, il faut privilégier une formule longue telle que :

> « Dans l'attente de votre réponse, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes sincères salutations. »
>
> « … je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes salutations cordiales. »

Dans un courriel, l'expression « Cordialement, » est la plus facile à utiliser. Elle commence avec une majuscule et se finit par une virgule. Elle est suivie du prénom, du nom et de la signature dans une lettre ou simplement du nom en fin de courriel.

> « Cordialement, », « Bien cordialement, », « Bien à vous, » sont des expressions à utiliser dans un courriel ou dans une lettre moins formelle.

IV Stratégies pour utiliser le passé composé

Le passé composé des verbes se forme avec « avoir » et « être » au présent et le participe passé du verbe de l'action.

1. Les verbes *avoir* et *être* au présent

AVOIR			ÊTRE		
J'	**ai**	acheté un livre.	Je	**suis**	allé(e) au parc.
tu	**as**	fini ton exercice.	tu	**es**	parti(e) à 8 heures.
il/elle/on	**a**	joué aux cartes.	il/elle/on	**est**	sorti(e) courir.
nous	**avons**	déjeuné à midi.	nous	**sommes**	rentré(e)s tard.
vous	**avez**	fait une sieste.	vous	**êtes**	monté(e)(s) sur la tour Eiffel !
ils/elles	**ont**	diné à 20 heures.	ils/elles	**sont**	né(e)s en Espagne.

a. Le passé composé avec *avoir*

Le passé composé des verbes dits transitifs, suivis un complément d'objet direct ou indirect, se forme avec « avoir ».

Exemples

– J'ai acheté **un nouveau livre.**

→ « Un nouveau livre » est le COD du verbe acheter car il répond à la question « j'ai acheté quoi ? un nouveau livre ».

– Il a parlé de **son dernier film**.

→ « Son dernier film » est le COI du verbe parler car il répond à la question « De quoi parle-t-il ? de son dernier film. »

b. Le passé composé avec *être*

Le passé composé des verbes dits intransitifs, qui ne peuvent pas avoir de complément d'objet direct ou indirect mais seulement des compléments circonstanciels, se forme avec « être ».

a. La liste des verbes : Venir, devenir, arriver, partir, entrer, sortir, monter, descendre, passer, retourner, tomber, rester, naître, mourir et tous les dérivés tels que revenir, parvenir, remonter, redescendre, rentrer, repasser, retomber, demeurer

Exemples

– Elle est partie en vacances hier soir.

→ L'auxiliaire être est nécessaire car le verbe partir ne peut accepter que des compléments circonstanciels. Ici, « en vacances » est le complément de lieu et « hier soir » est le complément de temps.

b. les verbes pronominaux : se coucher, se lever, se promener, se souvenir, etc.

Exemples

– Ils se sont réveillés à 6 heures pour aller au ski.

→ Nous verrons que les pronoms me, te, se, nous et vous sont les COD ou COI du verbe.

c. Certains verbes s'utilisent avec *avoir* et *être*

Les verbes *entrer, rentrer, sortir, monter, descendre, retourner, passer, demeurer* peuvent se conjuguer avec avoir lorsqu'ils sont suivis d'un COD et avec être lorsqu'ils sont intransitifs.

Exemples

– J'ai monté les bagages au premier étage.

→ Dans cette phrase, le verbe monter est conjugué avec avoir à cause de « les bagages », COD du verbe monter.

– Je suis monté au premier étage.

→ Dans cette phrase, le verbe monter est conjugué avec être car il n'y a que le complément de lieu « au premier étage ».

Ce système est valable pour tous les verbes de cette liste.

2. Les participes passés des verbes les plus courants

Complétez avec les participes passés manquants.

Participe passé en _é		Participe passé en _i	
Infinitif	**Participe passé**	**Infinitif**	**Participe passé**
Aller	allé	Dormir	Dormi
Entrer	....	Finir	....
Être	....	Partir	....
Travailler	....	Sortir	....
Participe passé en _u		**Participe passé en _is**	
Infinitif	**Participe passé**	**Infinitif**	**Participe passé**
Avoir	Eu	Acquérir	Acquis
Connaître	....	Apprendre	....
Entendre	....	Comprendre	....
Recevoir	....	Mettre	....
Venir	....	Prendre	....
Vivre	....	Soumettre	....

Vouloir	....		
Participe passé en _it		**Participe passé en _ert**	
Infinitif	**Participe passé**	**Infinitif**	**Participe passé**
Dire Écrire Faire	Dit	Découvrir Ouvrir Offrir	Découvert ....

3. Les accords simples du participe passé

Avec l'auxiliaire être, les accords du participe passé suivent la même règle que les accords de l'adjectif : le participe passé s'accorde en genre et en nombre avec le sujet du verbe.

Sujet	être	Adjectif	Sujet	être	P. Passé
Il **Elle** Ils **Elle**s	est est sont sont	blond. blon**de**. blonds. blon**de**s.	Il **Elle** Ils **Elle**s	est est sont sont	allé au parc. allé**e** au parc. allés au parc. allé**e**s au parc.

Les accords avec les pronoms Je, Tu, Nous, Vous, impliquent qu'il faut connaître leur antécédent, il faut savoir qui s'exprime à travers ces pronoms, pouvant être masculin, féminin, singulier ou pluriel.

Exemples

Julie dit : « Je suis **allée** au parc. »

→ On écrit **allée** car « Je » représente « Julie ».

Djamel et Malika disent : « Nous sommes **allés** au parc. »

→ On écrit **allés** car « Nous » représente « Djamel (H) et Malika (F) ».

 *Attention à Vous* qui est la personne la plus compliquée à accorder car il y a 4 cas différents :

1. Si « vous » représente un groupe d'hommes ou un groupe mixte, hommes-femmes, alors on accorde au masculin pluriel.

Exemple : Vous êtes sortis.

2. Si « vous » représente un groupe exclusivement féminin, alors on accorde au féminin pluriel.

Exemple : Vous êtes sorties.

3. Si « vous » est le pronom utilisé pour la forme de politesse envers un homme, alors on accorde au masculin singulier.

Exemple : Vous êtes sorti.

4. Si « vous » est le pronom utilisé pour la forme de politesse envers une femme, alors on accorde au féminin singulier.

Exemple : Vous êtes sortie.

Ces pronoms, et en particulier « vous », mettent en lumière l'importance d'identifier les locuteurs ou les interlocuteurs afin de faire les accords adéquats des participes passés notamment à l'écrit.



Mise en pratique



EXERCICE 1 **Conjuguez les verbes entre parenthèses au passé composé et accordez si nécessaire.**

1. (avoir) Ils .... un rendez-vous à 13h.

2. (connaître) Le projet .... une évolution surprenante.

3. (venir) Ils .... à bout de leur problème.

4. (reporter) Vous .... la réunion à demain ?

5. (écrire) Les chefs .... des mails très importants.

6. (rentrer) L'assistante de direction .... de son congé parental.

7. (tomber) Nous .... malades lors de la conférence.

8. (attraper) Deux de mes collègues .... un rhume.

9. (finir) J'.................. le compte rendu de la réunion.

10. (partir) Les membres de l'entreprise .... en séminaire.



EXERCICE 2 **Complétez avec *avoir* ou *être*. Faites l'accord du participe passé si nécessaire.**

a. Ils .... sorti .... les poubelles du tri.

b. Elles .... sorti .... faire des courses.

c. Nous .... rapidement mont .... ces quatre étages à pied !

d. Ils .... rapidement mont .... au quatrième étage en courant !

e. Pourquoi n' .... -vous pas sorti .... vos clés du sac avant de partir ?



EXERCICE 3 **Conjuguez les verbes entre parenthèses au passé composé et accordez si nécessaire.**

1. Madame, vous (sortir) .... en retard.

2. Messieurs, vous (déjà rentrer) .... de vacances ?

3. Monsieur, comme vous (arriver) .... après le début de la conférence, vous devez rentrer discrètement.

4. Mesdames, vous (ne pas passer) .... loin du premier prix.



EXERCICE 4 **Complétez la lettre de motivation à l'aide des mots et expressions suivants.**

Madame, Monsieur, □ à l'aise □ Candidature au poste d'assistante dentaire □ grande réputation □ mes salutations cordiales □ trilingue □ Paris, le 22-04-2020 □
diplôme de français □ un entretien □ un atout

Ana Gonzalez Cabinet dentaire de l'Arc

Appart. B À l'attention du responsable des ressources humaines

45 rue Copernic Avenue des Champs-Elysées

75020 PARIS 75001 PARIS

❶ ....

Objet : ❷ ....

❸ ....

Après avoir étudié et pratiqué le métier d'assistante dentaire en Espagne pendant trois années, je souhaiterais travailler dans votre cabinet dentaire qui a une ❹ .... De plus, sa localisation en fait un lieu stratégique selon moi car votre clientèle est à la fois locale et cosmopolite.

Comme je suis ❺ .... , espagnol, anglais et français, je pourrais être ❻ .... pour votre cabinet et sa clientèle étrangère. En outre, ayant été formée sur les meilleures technologies et ayant un tempérament serein et discret, je saurai mettre ❼ .... votre clientèle, en toute circonstance.

Après mon ❽ .... , j'ai décidé de venir à Paris, car c'est un projet qui me tenait à cœur depuis longtemps. Je suis donc une personne déterminée et motivée.

Je me tiens à votre entière disposition pour ❾ .... et vous prie d'agréer Madame, Monsieur l'expression de ❿ ....

Ana Gonzalez

À votre tour : réalisez votre lettre de motivation !



Chapitre 4

L'entretien d'embauche



Contexte

Voici un extrait de l'entretien d'embauche de Celia WANG.



Recruteur : Que pouvez-vous me dire de vous ?

Celia WANG : Je viens de Singapour où j'ai fait mes études en ingénierie des télécommunications de 2000 à 2003. J'ai eu mon diplôme en Telecommunication Engineering. Alors, après une année sabbatique, j'ai décidé de partir étudier le commerce à Sydney, en Australie et au bout de 3 ans, j'ai obtenu un Bachelor of Commerce, Human Resources and Marketing en 2006. Après mes études, j'ai commencé à travailler comme vendeuse pour l'entreprise *Pineapple*, pendant trois ans de 2007 à 2010. Je conseillais les clients en boutique. Puis, j'ai évolué et occupé un poste d'analyste des opérations jusqu'en 2015. En août de cette année-là, je suis partie en France. J'ai appris le français à Nice pendant un an et demi. Je parle donc chinois, enfin mandarin qui est ma langue maternelle, cantonais également et anglais couramment et puis je me débrouille en français. Dès que j'ai eu mon diplôme de français en 2016, j'ai trouvé un travail d'hôtesse d'accueil à l'aéroport de Nice. C'était ma première expérience professionnelle en milieu francophone. Enfin, en mai 2018, j'ai déménagé à Paris où j'ai travaillé comme conseillère de vente dans le domaine des accessoires de luxe pour la marque Dyorama pendant un an.

Recruteur : Parlons de vos compétences. Quelles sont vos principales qualités ?

Celia WANG : Alors… Je dirais que je sais faire preuve de discrétion et de détermination, ce qui est absolument indispensable pour travailler dans le luxe. De plus, je connais tous mes produits en détail, on peut donc dire que je suis curieuse et minutieuse. Je suis également familière avec plusieurs cultures, donc j'ai une bonne capacité d'adaptation en général, avec mes collègues et mes clients. Par exemple, je vends aussi bien les produits en magasin à des clients français ou internationaux que sur le réseau *We-blabla* très utilisé par les clients asiatiques.

Recruteur : Comment réagiriez-vous face à un client mécontent ?

Celia WANG : Je suis très respectueuse des clients et je sais négocier afin de les satisfaire. Cela passe par des choses simples. Je ne dis jamais non à leurs requêtes et je propose toujours des solutions au plus près de leurs attentes. Ainsi, mes clients repartent toujours satisfaits car ils savent que je fais le maximum pour eux.

Recruteur : Selon vous, il y a combien de stations de métro à Paris ?

Celia WANG : C'est une question intéressante. Laissez-moi réfléchir…. Je crois qu'il y a 14 lignes de métro, avec une moyenne peut-être de 20 stations par ligne. Cela fait environ 280 stations. Il pourrait y avoir environ 300 stations de métro à Paris. […]

Analyse

1. Combien de langues Célia Wang parle-t-elle ?

a. ☐ 3 **b.** ☐ 4 **c.** ☐ 5

2. Dites si l'affirmation est vraie ou fausse.

	Vrai	Faux
a. Célia Wang n'a jamais travaillé en France.	☐	☐
b. Célia Wang ne travaille qu'avec des clients asiatiques.	☐	☐

3. Selon Celia, quelles sont les qualités pour être une bonne vendeuse dans le domaine du luxe ? Choisissez parmi les propositions suivantes.

Discret Timide Colérique Minutieux Déterminé Créatif Sensible

 Conseils pour bien se sentir lors d'un entretien d'embauche



- Ne négligez pas l'importance de votre présentation. Votre apparence est la première impression qui marque. Choisissez une tenue dans laquelle vous vous sentez bien, plutôt classique et adaptée au contexte professionnel. Il est même conseillé de mettre une tenue et des chaussures que vous avez l'habitude de porter afin de vous sentir à l'aise.
- Lors d'un entretien d'embauche, écoutez la question jusqu'au bout. Prenez le temps de répondre avec pertinence. Si vous êtes plutôt réservé(e) à l'oral, faites des phrases courtes et claires.
- Lorsque l'on vous pose des questions sur votre passé professionnel, ne critiquez jamais un ancien employeur, des collègues ou la clientèle mais faites une réponse constructive.
- Certains recruteurs aiment déstabiliser les candidats, alors préparez-vous à des questions de logique ou de créativité (comme la question sur le nombre de stations de métro) qui permettent aux recruteurs de voir la réaction d'un candidat face à une situation dont il n'a pas la maîtrise.

For study purposes only, not for sale !

Stratégies pour présenter ses qualités

Les qualités relationnelles (appelées *soft skills* parfois) sont à mettre en avant lors d'un entretien, en plus des qualités techniques (dites *hard skills*). Pour être plus convaincant, il vaut mieux donner une explication et un exemple.

> **Exemple** : « Je connais tous mes produits en détail, on peut donc dire que je suis curieuse et minutieuse. »

Quelques qualités sociales et relationnelles :

– Être à l'écoute, faire preuve de détermination, résoudre des conflits, travailler en équipe, Avoir une bonne capacité d'adaptation

– Et quelques adjectifs : Être sociable, accueillant(e), motivé(e), efficace

Quelques qualités communicatives :

– Être à l'aise pour parler en public (oral), Avoir des compétences rédactionnelles (écrit), Avoir une bonne connaissance des réseaux sociaux professionnels

– Et quelques adjectifs : Être polyglotte, éloquent(e)

Lesquelles pourriez-vous ajouter à votre profil ?

II Stratégies pour accorder les adjectifs : masculin et féminin

Un adjectif communique des informations sur un nom. Il doit donc s'accorder au genre masculin ou féminin de ce nom.

1. Règle générale

On forme le féminin en ajoutant un _*e* à l'adjectif masculin.
➜ Féminin= masculin + e

> **Par exemple** : Il est accueillant. ➜ Elle est accueillante.

À l'oral, le féminin se fait en prononçant la consonne finale qui est silencieuse au masculin. Dans cet exemple, on prononce accueillant = [akœjɑ̃] et accueillante =[akœjɑ̃t] au féminin.

Voici un tableau des formes les plus fréquentes d'adjectifs. L'écrit et l'oral sont différenciés.

ÉCRIT		ORAL	
Masculin	**Féminin**	**Masculin**	**Féminin**
_e : efficace		**[efikas]**	
_al : normal	_ale : normale	[nɔʀmal]	
_é : motivé	_ée : motivée	[mɔtive]	
_el : ponctuel	_elle : ponctuelle	[pɔ̃ktɥɛl]	
_on : bon	_onne : bonne	[bɔ̃]	[bɔn]
_en : ancien	_enne : ancienne	[ɑ̃sjɛ̃]	[ɑ̃sjɛn]
_er : étranger	_ère : étrangère	[etʀɑ̃ʒe]	[etʀɑ̃ʒɛʀ]
_et : discret sujet	_ète : discrète _ette : sujette	[diskʀe] [syʒe]	[diskʀɛt] [syʒɛt]
_eur : travailleur*	_euse : travailleuse	[tʀavajœʀ]	[tʀavajøz]
_teur : fédérateur	_trice : fédératrice	[fedeʀatœʀ]	[fedeʀatʀis]
_eux : minutieux	_euse : minutieuse	[minysiø]	[minysiøz]
_eau : nouveau**	_elle : nouvelle	[nuvo]	[nuvɛl]
_f : actif	_ve : active	[aktif]	[aktiv]

*Les adjectifs antérieur, extérieur, inférieur, intérieur, majeur, meilleur, mineur, postérieur, supérieur, ultérieur ont une forme féminine en _eure et une prononciation identique au masculin et au féminin.

Exemple : Un problème majeur / Une crise majeure : [maʒœʀ]

**Les adjectifs « beau », « nouveau » et « vieux » se transforment en « bel », « nouvel » et « vieil » devant un nom masculin commençant par une voyelle ou un *h* muet. La prononciation est identique à la forme féminine.

Exemple : Un bel hôtel, un nouvel hôtel, un vieil hôtel / Un bel immeuble, un nouvel immeuble, un vieil immeuble

2. Voici une liste d'adjectifs irréguliers

ÉCRIT		ORAL	
Masculin	**Féminin**	**Masculin**	**Féminin**

blanc	blanche	[blɑ̃]	[blɑ̃ʃ]
doux	douce	[du]	[dus]
frais	fraîche	[fʀɛʃ]	[fʀɛʃ]
gentil	gentille	[ʒɑ̃ti]	[ʒɑ̃tij]
gros	grosse	[gʀo]	[gʀos]
long	longue	[lɔ̃]	[lɔ̃g]
public	publique	[pyblik]	
vieux**	vieille	[vjø]	[vjɛj]
frais	fraîche	[fʀɛʃ]	[fʀɛʃ]



Mise en pratique



EXERCICE 1 Accordez l'adjectif au féminin.

Exemple : Salim (M) est observateur.
→ Sophie (F) est observatrice.

a. Jules est dynamique. → Julie est ……………………………………………….

b. Arthur est sérieux. → Isabelle est ……………………………………………….

c. John est ambitieux. → Jeanne est ……………………………………………….

d. Aurélien est créatif. → Anna est ……………………………………………….

e. Marc est travailleur. → Laura est ……………………………………………….



EXERCICE 2 Accordez l'adjectif au masculin.

a. Aurore (F) est sociable. → Stéphane (M) est ………………………………………….

b. Jeanne est mécontente. → Jean est ………………………………………….

c. Jessica est efficace. → Henri est ………………………………………….

d. Line est sujette à des allergies. → Jack est ………………………………………….

e. Marilyne est rigoureuse. → Mathieu est ………………………………………….

 EXERCICE 3 **Transformez les noms en adjectifs.**

a. Sonia fait preuve de motivation. Elle est ………………………………………….

b. John fait preuve de détermination. Il est ………………………………………….

c. Sophie fait preuve de rigueur. Elle est ………………………………………….

d. Marc fait preuve de fermeté. Il est ………………………………………….

e. Carine fait preuve de douceur. Elle est ………………………………………….

 EXERCICE 4 **Choisissez entre les 3 propositions.**

1. C’est une …… copine du collège.

☐ vieille
☐ vieux
☐ vieil

2. Ils ont acheté un ... appartement cet été.
- ☐ nouveau
- ☐ nouvel
- ☐ nouvelle

3. Ton ... ordinateur rame trop.
- ☐ vieux
- ☐ vieil
- ☐ vieille

4. Tu devrais en acheter un ... .
- ☐ nouvel
- ☐ nouveau
- ☐ nouvelle

5. Ce … hôpital est réservé aux soins pédiatriques.
- ☐ belle
- ☐ bel
- ☐ beau

6. Y a-t-il une ... élève dans votre classe ?
- ☐ nouvelle
- ☐ nouveau
- ☐ nouvel

7. Ce ... enfant est mon neveu.
- ☐ bel
- ☐ beau
- ☐ belle

8. Cet hôtel est ... .
- ☐ nouveau
- ☐ nouvel
- ☐ nouvelle

9. Comme cet enfant est .... !

☐ bel
☐ beau
☐ belle

10. Cet homme se fait ....

☐ vieux
☐ vieille
☐ vieil

 **EXERCICE 5** **Retrouvez les réponses aux questions du recruteur. Complétez le tableau.**

Recruteur	1	2	3	4	5
Candidat					

Questions du recruteur

1. Quelles sont vos principales qualités et compétences pour ce poste et pourquoi ?

2. Quelle a été votre pire expérience professionnelle et pourquoi ?

3. Que faites-vous de mieux que 95 % des gens ?

4. Pourquoi souhaitez-vous travailler avec nous ?

5. Comment pensez-vous résoudre un conflit en réunion ?

Réponses du candidat

A. J'avoue… Je fais les meilleures lasagnes du monde !

B. Je ne peux pas parler de mauvaise expérience professionnelle car à chaque poste j'ai appris sur moi-même.

C. Je n'apprécie pas les conflits qui mettent mal à l'aise. Donc, je commence par calmer la discussion et je propose que chaque collaborateur fasse une réponse par mail par exemple, pour réfléchir à tête reposée. Puis je reviens vers eux pour clore le sujet en trouvant un compromis.

D. Votre entreprise est sérieuse et réputée. J'ai acquis de l'expérience et je souhaite faire évoluer ma carrière vers une entreprise renommée.

E. J'ai de l'expérience avec des publics exigeants. Je suis réfléchi et ouvert à la discussion, ce qui

est un atout absolument nécessaire dans les négociations.



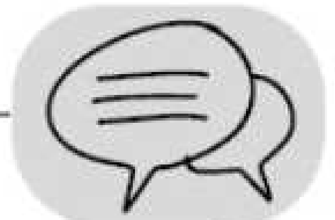
Chapitre 5

Le cas pratique



Contexte

Voici un extrait du cas pratique proposé lors de l'entretien d'embauche de Celia WANG.



Recruteur : Étant donné que vous vous présentez à un poste de chef de département, vous aurez des situations complexes à gérer, en interne ainsi qu'en externe. Je vous propose donc de passer à un cas pratique. Je vais faire appel à l'un de mes collaborateurs pour faire la simulation avec vous. Je vous présente Frédéric qui jouera le rôle d'un de vos employés les plus fiables. Frédéric connaît une période de baisse de productivité et de motivation, ce qui pénalise les résultats de l'équipe. Plusieurs de ses collaborateurs sont venus se plaindre à vous. Vous décidez de vous entretenir avec lui. Comment abordez-vous l'entretien ?

Celia : Je demanderai d'abord à Frédéric les raisons de son malaise pour instaurer un climat de confiance. Je peux commencer ? (*S'adressant à Frédéric dans le contexte de la simulation*)

Bonjour Frédéric, je souhaitais m'entretenir avec vous afin de comprendre pourquoi vous avez une baisse dans vos ventes. Pour commencer, comment allez-vous ?

Frédéric : Merci de me recevoir. Je sais que je ne suis pas au mieux de ma forme. Je suis désolé.

Celia : Vous avez des baisses de 30 % dans vos ventes, ce qui est inhabituel chez vous et cela dure depuis deux mois. Comment pouvez-vous m'expliquer cela ? Est-ce que vous avez des problèmes avec l'équipe ou sur un plan personnel ?

Frédéric : À vrai dire, un peu des deux. Je travaille depuis très longtemps chez vous et je ne vois pas comment je pourrai évoluer. J'ai probablement une baisse de motivation. De plus, j'ai quelques soucis personnels qui m'occupent l'esprit.

Celia : On se connaît depuis longtemps Frédéric, alors concernant vos préoccupations personnelles, je vous écoute si vous souhaitez m'en parler, à moins que vous préfériez en parler à quelqu'un d'autre.

Frédéric : Merci. Je vous en parlerai quand je me sentirai prêt.

Celia : En ce qui concerne votre évolution au sein de notre entreprise, je comprends votre réaction, mais je suis étonnée car vous ne m'avez jamais fait part de votre envie d'évoluer. De ce fait, pourriez-vous me dire comment vous envisagez votre futur parmi nous ?

Frédéric : Je pense que j'aimerais évoluer en tant que formateur. J'ai suffisamment d'expérience de terrain et j'ai un bon contact avec les nouveaux employés. Ainsi, je serai capable de les former aux techniques de vente de la maison.

Celia : C'est noté. Le problème, c'est que la direction n'acceptera pas de miser sur vous au vu de vos résultats actuels. Ils refuseront de vous faire évoluer car ils ne vous trouveront pas fiable. Alors dans un premier temps, je vous propose de vous ressaisir car votre baisse de résultats ne jouera pas en votre faveur lorsque je présenterai votre cas à la direction. Et dans un second temps, je vais me renseigner pour que vous suiviez une formation afin de devenir formateur au sein de notre entreprise et dès qu'un poste se libèrera, je proposerai votre candidature. Pour finir, je vous invite à ne pas attendre l'entretien annuel pour me parler de ce qui vous préoccupe. Je suis tout le temps à votre écoute et là pour défendre vos intérêts.

Analyse

1. Quel est le problème de Frédéric ?

☐ **a.** Il veut démissionner.

☐ **b.** Il est très malade.

☐ **c.** Il vend moins que d'habitude.

2. Quelles sont les causes de son problème ?

☐ **a.** Il n'est plus motivé.
☐ **b.** Il a des problèmes personnels.
☐ **c.** Il n'aime pas l'entreprise dans laquelle il travaille.
☐ **d.** Il a trouvé un meilleur travail.

3. Quelle est la réaction de Célia ?

☐ **a.** Elle veut le licencier.
☐ **b.** Elle lui propose un autre poste.
☐ **c.** Elle lui propose de se former en vue d'une promotion.

4. Quelle condition Célia lui donne-t-elle ?

☐ **a.** Qu'il soit plus gentil avec ses collaborateurs.
☐ **b.** Qu'il se remotive pour améliorer ses résultats.
☐ **c.** Qu'il arrête de parler de ses problèmes.



Conseils



Dans le cadre d'un entretien d'embauche, le cas pratique est une simulation qui vous donne l'occasion de montrer vos compétences en contexte. Soyez confiant(e) et utilisez cette opportunité pour montrer votre capacité d'analyse et votre expertise.

Les questions ouvertes aideront votre interlocuteur à vous répondre de façon plus détaillée. Pensez donc à poser des questions telles que « Comment envisagez-vous votre avenir au sein de notre entreprise ? » au lieu d'une question fermée telle que « Voulez-vous encore travailler avec nous dans le futur ? » qui n'appelle qu'une réponse « oui » ou « non » et ne pousse pas à approfondir la réponse.

Structurer l'entretien facilite toujours la communication. Dans ce cas, la démarche appelée « analytique » présente des faits sur lesquels se base votre analyse du problème afin de proposer les solutions les mieux adaptées.

I Stratégies pour résoudre un cas pratique : la démarche analytique

Lors d'un entretien d'embauche, il arrive de devoir résoudre un cas pratique. Au cours de ce cas pratique, vous serez très souvent mis face à un cas conflictuel. Vous devrez donc analyser une situation problématique et la résoudre efficacement. Afin d'être clair(e) et efficace, il existe la démarche analytique basée sur le plan d'argumentation dit analytique. Les plans de dissertation utilisés dans un contexte universitaire s'adaptent très bien au monde professionnel car ils structurent la pensée et valorisent les idées que vous présentez. De cette façon, ils vous permettent également d'être plus convaincant(e).



LA DEMARCHE ANALYTIQUE

Étape 1. Exposer les faits

Étape 2. Chercher ou expliquer les causes

Étape 3. Enoncer les conséquences positives puis négatives

Étape 4. Proposer des solutions aux problèmes

Dans l'extrait de l'entretien, Celia utilise ce système pour guider l'entretien.

1. Elle expose les faits : « Vous avez des baisses de 30 % dans vos ventes, ce qui est inhabituel chez vous et cela dure depuis deux mois. » Elle est factuelle et donne des chiffres : 30 %, deux mois.
2. Par la question posée à Frédéric, Celia cherche les causes : « Comment pouvez-vous m'expliquer cela ? » Il est plus facile d'obtenir une réponse détaillée si on utilise une question ouverte avec un mot interrogatif « comment », « pourquoi », « dans quelle mesure… »

3. L’étape sur les conséquences se limite aux conséquences négatives ici : « s’ils voient vos résultats actuels, ils refuseront de vous faire évoluer car ils ne vous trouveront pas fiable ». Il est plus fréquent de traiter des conséquences négatives que des positives car on se concentre sur les difficultés à résoudre. De plus, de façon assez logique, il n’y a pas toujours de conséquences positives à une situation problématique.

4. Pour finir cet entretien, Celia propose des solutions :

– Une solution à court terme : « je vous propose de vous ressaisir car votre baisse de résultats ne jouera pas en votre faveur lorsque je présenterai votre cas à la direction. » Ainsi, en expliquant sa démarche, elle crée une vraie motivation chez l’employé.

– Une autre solution à moyen terme : « que vous suiviez une formation afin de devenir formateur au sein de notre entreprise et dès qu’un poste se libèrera, je proposerai votre candidature ».

II Stratégies pour structurer sa pensée et son discours : les connecteurs logiques

Classer ses idées sert à présenter une pensée structurée et progressive. Une idée a plus de force si elle est illustrée par un exemple introduit grâce aux connecteurs d’illustration. Les connecteurs de reformulation ou d’explication sont utiles si l’on doit répéter la même idée avec des mots différents pour mieux se faire comprendre.

Classer des idées	Illustrer	Reformuler Expliquer
Pour la première idée : • D’abord • Tout d’abord Les idées intermédiaires : • Ensuite □ Et • Puis □ En outre	Par exemple : • Notamment • Prenons l’exemple de… • Prenons le cas de… • Comme • Tel que (tel.le.s)	C’est-à-dire En d’autres termes À savoir

• Et puis De plus Les idées finales : • Enfin • Pour finir • Finalement • Pour conclure • Bref		

Dans toute discussion (débat, entretien ou démonstration), on doit expliquer des causes et présenter des conséquences, faire face à des oppositions et utiliser des situations hypothétiques. C'est pour cette raison qu'il faut absolument varier les formulations et sortir des simples « parce que », « donc », « mais » et « si ».

Cause	**Conséquence**	**Opposition Concession**	**Hypothèse Condition**
• Parce que • Car • Étant donné que • Puisque • Comme • En effet • Effectivement	• Donc • C'est pourquoi • C'est la raison pour laquelle… • Ainsi • De ce fait • Alors • Par conséquent • En conséquence (de)	• Mais • Toutefois • Cependant • En revanche • Malgré (+ nom) • Même si • Bien que (+ subj) • D'un côté… D'un autre côté	• Si • À condition que *(+ subj)* • Au cas où *(+ cond)* • À moins que *(+ subj)* • Sauf si

III Stratégies grammaticales : le subjonctif

Comme certains connecteurs logiques sont suivis du subjonctif, révisons-le.

1. Formation

a. Règle générale

Pour former un verbe au subjonctif, on doit suivre un processus régulier. On utilise le radical du verbe conjugué à la troisième personne du pluriel au présent de l'indicatif. À ce radical, on

ajoute les terminaisons du subjonctif. Les personnes nous et vous reprennent les formes conjuguées de l'imparfait.



Radical de « Ils » au présent + Terminaisons **Je –e/ Tu –es/ il –e / ils –ent**

Nous/Vous : Formes de l'imparfait

Voici l'exemple du verbe PRENDRE :
Au présent de l'indicatif :

> Ils prennent → « prenn » est le radical.

On ajoute les terminaisons suivantes :

> Je prenn**e**
> Tu prenn**es**
> Il/Elle/On prenn**e**
> Ils/ Elles prenn**ent**

Pour les personnes nous et vous :

> *Nous prenions*
> *Vous preniez*

b. Les verbes irréguliers

Certains verbes ont un radical qui ne suit pas la règle générale. Voici les plus utilisés.

ÊTRE	AVOIR	ALLER	FAIRE
Je sois Tu sois Il/ elle / on soit Nous soyons	J'aie Tu aies Il/elle/on ait Nous ayons	J'aille Tu ailles Il/ elle/on aille Nous allions	Je fasse Tu fasses Il/ elle/on fasse Nous fassions

Vous soyez Ils/elles soient	Vous ayez Ils/elles aient	Vous alliez Ils/elles aillent	Vous fassiez Ils/elles fassent

POUVOIR	SAVOIR	VOULOIR	VALOIR
Je puisse Tu puisses Il/ elle/on puisse Nous puissions Vous puissiez Ils/elles puissent	Je sache Tu saches Il/ elle/on sache Nous sachions Vous sachiez Ils/elles sachent	Je veuille Tu veuilles Il/ elle/on veuille Nous voulions Vous vouliez Ils/elles veuillent	Je vaille Tu vailles Il/ elle/on vaille Nous valions Vous valiez Ils/elles vaillent

2. Utilisations avec les connecteurs logiques

Certaines locutions sont suivies du subjonctif et d'autres de l'indicatif. En voici un tableau récapitulatif.

Locutions suivies du subjonctif	Locutions suivies de l'indicatif
Pour exprimer un but : • Afin que, pour que, de sorte que, de façon que Pour exprimer des sentiments : • De crainte que, de peur que Pour marquer une concession ou une opposition : • Bien que, quoique, quelque … que Pour poser une condition : • À supposer que, pourvu que, à condition que, à moins que, en admettant que Pour énoncer un événement antérieur : • Avant que, jusqu'à ce que, en attendant que	Pour expliquer une cause : • Parce que, puisque Pour énoncer une conséquence : • De sorte que, de façon que, de manière que, si bien que, tellement… que Pour énoncer des événements simultanés : • Aussitôt que, dès que, lorsque, pendant que, tant que Pour énoncer un événement postérieur : • Après que, depuis que, une fois que

Voici un exemple d'utilisation du subjonctif extrait du dialogue :

> « Je vous écoute si vous souhaitez m'en parler, <u>à moins que</u> **vous préfériez** en parler à quelqu'un d'autre. »

Si vous ne vous sentez pas à l'aise avec une locution suivie du subjonctif, il est toujours possible de modifier votre phrase en utilisant une locution suivie de l'indicatif.

Par exemple

« Je vous écoute si vous souhaitez m'en parler, <u>sauf si</u> **vous préférez** en parler à quelqu'un d'autre. »

→ « sauf si » a la même valeur qu'« à moins que » mais cette locution est suivie de l'indicatif, ici du présent.



Mise en pratique



EXERCICE 1 Classez les connecteurs du texte dans les catégories suivantes.

Étant donné que □ Donc □ D'abord □ Pour □ Afin de □ Pour commencer □ De plus □ Alors □ En ce qui concerne □ Mais □ Car □ De ce fait □ En d'autres termes □ Ainsi □ Dans un premier temps □ Puis □ Dans un second temps □ Pour finir

Classement des idées	Illustration	Reformulation
....	....	....
....	....	....
....	....	....
....	....	....
....	....	....
....	....	....

Cause	Conséquence	But	Opposition
....	....	....	....
....	....	....	....
....	....	....	....
....	....	....	....
....	....	....	....



EXERCICE 2 Choisissez le connecteur logique adapté.

a. Ainsi □ **Comme** il était démotivé par son travail, il a démissionné.

b. Il pense avoir une promotion, **étant donné que** □ **en revanche** ses résultats sont les meilleurs.

c. Bien que □ **Même si** vous soyez nouvelle, vous vous êtes très bien adaptée à la culture de l'entreprise.

d. Nous partirons en séminaire à l'étranger, **sauf si** □ **à moins que** nous trouvions mieux ici.



EXERCICE 3 **Complétez le texte avec les connecteurs de la liste :**

Bref □ En effet □ Tout d'abord □ Pour finir □ De plus

a. ...., je vous remercie d'être venu. Cet entretien est très important pour votre évolution au sein de l'entreprise. **b.** ...., vos résultats cette année sont excellents. **c.** ...., au vu de votre ancienneté, il se pourrait que l'on vous propose une promotion. **d**. ...., si vous avez des questions, je pourrai y répondre. **e.** ...., commençons notre entretien.



EXERCICE 4 **Conjuguez les verbes entre parenthèses au subjonctif.**

a. Il a mis son CV en ligne afin que les recruteurs (avoir) .... une meilleure visibilité de son expérience.

b. Avant que nous (passer) .... à l'ordre du jour, je tenais à vous souhaiter la bienvenue à cette première réunion de l'année.

c. Bien que l'équipe n'(avoir) .... pas atteint les objectifs, je voulais vous remercier des efforts fournis en cette période difficile.

d. À supposer que la direction (prendre) .... des sanctions disciplinaires, les employés peuvent toujours faire appel à une aide juridique.

e. Vous resterez en télétravail à temps partiel jusqu'à ce que nous (trouver) .... une solution optimale pour la répartition des bureaux.



EXERCICE 5 Indicatif ou subjonctif ? Entourez la bonne réponse.

a. Charles n'envisage pas de quitter l'entreprise bien que son augmentation lui **a** □ **ait** été refusée.

b. En admettant que vous **améliorez** □ **amélioriez** vos résultats, nous pourrons envisager une promotion.

c. L'employée a été licenciée après que l'entreprise **s'est** □ **se soit** aperçue d'une faute professionnelle grave.

d. Nous accepterons le devis de l'entreprise Bovis, à moins que vous n'en **avez** □ **ayez** un plus avantageux à nous soumettre.

e. Je vous invite à prendre connaissance du règlement intérieur pendant que nous **préparons** □ **préparions** la présentation visuelle.



Chapitre 6

Et l’orthographe ? (1)



Contexte

■ Voici le courriel de Kyriang Park pour proposer sa candidature à un poste de vendeur. Lisez le texte suivant.

De : Park.kyriang@lemail.com

À : Entreprise.genin@mail.pro.com

Objet : Candidature au poste de vendeur

Madame, Monsieur,

Je me permet de vous envoyer ma candidature pour le poste de vendeur. Suite à l’annonce parue dans le Journal de l’emploi, j’ai souhaité vous envoyez mon CV ainsi que ma lettre de motivation que vous trouverez en pièces jointes pour vous faire par de mon grand intérêt pour votre entreprise.

Espérant une rencontre durant laquelle je pourrai vous exposer mes différentes motivations, je me tient à votre entière disposition et vous prie d’agréer Madame, Monsieur l’expression de mes salutations cordiales.

Kyriang Park

■ Saurez-vous retrouver les 4 erreurs dans ce mail de motivation ?

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....



Réponses

De : Park.kyriang@lemail.com

À : Entreprise.genin@mail.pro.com

Objet : Candidature au poste de vendeur

Madame, Monsieur,

Je me **permet** de vous envoyer ma candidature pour le poste de vendeur. Suite à l'annonce parue dans le Journal de l'emploi, j'ai souhaité vous **envoyez** mon CV ainsi que ma lettre de motivation que vous trouverez en pièces jointes pour vous faire **par** de mon grand intérêt pour votre entreprise.

Espérant une rencontre durant laquelle je pourrai vous exposer mes différentes motivations, je me **tient** à votre entière disposition et vous prie d'agréer Madame, Monsieur l'expression de mes salutations cordiales.

Kyriang Park



1. permet → permets
2. envoyez → envoyer
3. par → part
4. tient → tiens



Explications

1. Le présent des verbes du 3^{e} groupe

- La plupart des verbes du 3^{e} groupe ont les terminaisons suivantes :

Personne	Terminaison
Je	_s
Tu	_s
Il, elle, on	_t
Nous	_ons
Vous	_ez
Ils, elles	_ent

- Certains verbes changent de terminaisons aux personnes du singulier.
- Des verbes tels que prendre, descendre, vendre, perdre, coudre :

Personne	Terminaison
Je	_ds
Tu	_ds
Il, elle, on	_d

- Les verbes pouvoir, valoir et vouloir :

Personne	Terminaison
Je	_x
Tu	_x
Il, elle, on	_t

■ Les verbes cueillir, découvrir et ouvrir (et dérivés) ont les mêmes terminaisons que les verbes en _er :

Personne	Terminaison
Je	_e
Tu	_es
Il, elle, on	_e

2. *Par* ou *part*

■ « Par » est une préposition qui est suivie d'un nom, d'un pronom ou d'un verbe à l'infinitif.

> **Exemples**
>
> Commençons par le dossier urgent. → nom
>
> Commençons par celui-ci. → pronom
>
> Cela devait finir par arriver ! → verbe

■ « Part » est un nom féminin, comme « une part de gâteau », une partie, une portion, d'où la présence du _*t* final. Ce mot est utilisé sans l'article dans différentes expressions :

– à part entière : entièrement

– avoir part à : participer à, profiter de

– d'une part, … d'autre part : ces expressions structurent les idées d'une démonstration

– de la part de : cette expression annonce l'origine d'un message, d'un cadeau

– de part en part : d'un bout à l'autre

– de part et d'autre : des deux côtés

– de toute(s) part(s) : qui provient de tous les côtés

– faire part de quelque chose à quelqu'un : passer un message à quelqu'un

– (mis) à part : excepté

– prendre part à : faire partie de

– nulle part : en aucun endroit, lieu. S'utilise avec la négation, ne … nulle part

– quelque part : dans un lieu non défini

3. *Vous* : sujet ou complément ?

■ Les pronoms « vous » et « nous » ont la même forme en tant que pronoms sujets et pronoms compléments. Reformuler la phrase permet de connaître leur fonction afin de conjuguer ou non le verbe qui les suit.

> **Exemple**
>
> J'ai souhaité vous **envoyer - envoyez** mon CV.
>
> → J'ai souhaité envoyer mon CV **à vous**. Dans cette phrase, « vous » est le pronom COI du verbe envoyer et non son sujet. « Envoyer » reste donc à l'infinitif.



Mise en pratique



EXERCICE 1 **Conjuguez les verbes entre parenthèses au présent de l'indicatif.**

a. (tenir) Je .... beaucoup à mes amis.

b. (mettre) Il .... du temps à se réveiller.

c. (vouloir-devoir) Si tu .... une augmentation, tu .... en parler à la direction.

d. (vendre-partir) Si on .... nos parts, on .... en vacances loin !



EXERCICE 2 **Choisissez entre *par* et *part*.**

a. Tu es passé **par** □ **part** où pour arriver aussi tard ?

b. Il faut qu'on parte quelque **par** □ **part** au soleil pour les vacances de Noël !

c. Pour l'addition, si on divise en 5 à **par** □ **parts** égales, cela fait 30€ **par** □ **part** personne. Sinon, chacun peut aussi payer sa **par** □ **part** exacte.

 EXERCICE 3 **Choisissez la bonne réponse.**

a. Je dois vous **rappeler** □ **rappelez** les règles de sécurité.

b. Vous **rappeler** □ **rappelez** – vous des points essentiels de la conférence ?

c. Il ne faut pas vous **imaginer** □ **imaginez** trop vite en vacances !

d. Vous ne devriez pas vous **déconcentrer** □ **déconcentrez** avant l'examen.

Partie 2
Réunions

Les échanges professionnels sont généralement balisés par des réunions. Ce sont des moments au cours desquels les différents acteurs de l'entreprise discutent de projets à venir, en cours ou terminés. Il existe ainsi des réunions variées qui dépendent de l'état d'évolution du projet.

Comme vous pourrez le constater, il y a de nombreuses et diverses réunions en entreprise. Pour que ces moments de rencontre et discussion soient efficaces, il faut bien se préparer avant afin d'être un bon animateur pendant la réunion.

Avant la réunion

Il est très utile d'anticiper sa réunion grâce à l'ordre du jour que l'on envoie aux participants quelques jours avant pour qu'ils se préparent correctement. Si vous venez préparé(e), les autres participants doivent eux aussi avoir le temps de bien se préparer.

Pendant la réunion

Quand vous animez une réunion, il y a souvent deux canaux de communication : les discussions (à l'oral) et les supports (documents, tableaux etc. à l'écrit). Pour qu'une réunion soit animée et vivante, l'animateur doit faire attention à ne pas submerger les participants en donnant trop d'informations à l'oral et à l'écrit. Donc un support simple et efficace est crucial. De plus, désigner une personne pour prendre des notes pendant cette réunion vous aidera à anticiper l'après réunion.

Dans cette partie, nous verrons ces différentes étapes clés pour aborder au mieux ces moments d'échanges.



Chapitre 7

Les différentes réunions

Voici dans les grandes lignes les différentes réunions auxquelles vous assisterez lors de votre carrière professionnelle.

1. **La réunion d'information**

   Elle sert à transmettre des informations de la hiérarchie. L'équipe reçoit des messages sur des événements internes à l'entreprise.

2. **La réunion de projet**

   Elle permet d'effectuer la revue de projets. *Kick-off meeting* ou réunion de début de projet, point d'avancement, réunion de travail, réunion de clôture et de bilan, ces points sont conduits de manière progressive par le responsable du projet. La réunion dite *post-mortem* permet le bilan de l'échec d'un projet afin d'améliorer les compétences de l'équipe.

3. **La réunion collaborative ou de travail**

   L'animateur réunit le groupe de travail pour faire avancer un sujet en particulier lors de cette réunion participative. Il faut se préparer à intervenir car tous les membres de l'équipe participent pour donner leurs idées et faire progresser efficacement le projet.

4. Le brainstorming

Technique d'animation de réunion très appréciée pour trouver de nouvelles idées, le *brainstorming* – ou remue-méninges – favorise la créativité et incite chaque collaborateur concerné à participer.

5. La réunion de service

Souvent appelées *weekly meeting*, *daily meeting*, les réunions de service sont un rendez-vous régulier entre personnes d'une équipe. L'objectif est de réunir toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs pour faire un point sur les projets en cours, les problèmes éventuels et l'humeur du moment.

6. La réunion de résolution de problèmes

Pour résoudre un problème, on peut organiser une réunion afin d'anticiper les solutions au lieu d'attendre que le problème ne devienne trop difficile à résoudre. L'animateur de la réunion rassemble toutes les personnes concernées et organise le débat jusqu'à une prise de décision.

7. La réunion commerciale

Base du travail d'une équipe commerciale, c'est le moment où l'on passe en revue les objectifs commerciaux et les performances de chaque membre de l'équipe.

8. Le face-à-face

C'est le moyen privilégié du responsable d'équipe pour échanger avec chacun de ses collaborateurs. Organisé une fois par an en moyenne, certains managers n'hésitent pas à en faire un rendez-vous récurrent pour créer une relation de confiance.

9. Le séminaire

Les séminaires ou les conférences sont des événements *corporate* qui rassemblent plusieurs dizaines de participants, animés par un ou plusieurs animateurs autour d'un sujet en particulier. Il existe également l'accueil ritualisé des nouveaux

employés qui peut faire partie de ces événements corporate. On appelle cela les *onboarding* mais cela se fait surtout dans les grandes entreprises ou les *start-ups*.

10. La réunion à distance

La réunion à distance est un sujet contemporain. Pour diverses raisons (télétravail, collaborateurs vivant à l'étranger), le monde de l'entreprise a dû s'adapter à une communication hybride : certains employés sont dans l'entreprise et d'autres sont à distance grâce des plateformes de réunion. Mener une réunion dans ce cadre particulier demande une préparation plus poussée. Les techniques d'animation et les supports utilisés doivent prendre en compte autant les personnes présentes que les personnes à distance.



Chapitre 8

L’ordre du jour



Contexte

Voici un exemple d’ordre du jour qui sert à contacter son équipe quelques jours avant la réunion pour donner des directives qui assureront une réunion efficace.

De : marinette.chang@genin.com

À : maurice.mausse@genin.com, jennifer.barbier@genin.com, richard.avenier@genin.com

CC : francois.dupain@genin.com

Objet : Réunion de projet RGPD

Chères et chers collègues,

Je vous invite à assister à la réunion concernant la conformité aux nouvelles normes instaurées par le Règlement général de la protection des données (RGPD). Vous trouverez ci-dessous les informations nécessaires au bon déroulement de cette réunion. En tant que responsable juridique, j’animerai cette réunion et je souhaiterais ainsi que vous prépariez toutes les questions que vous aurez au sujet du RGPD.

Date et lieu : Mardi 8 avril 2021, de 14h à 16h, en salle Copernic

Ordre du jour : Mise en conformité avec le RGPD

Réunion animée par Madame Marinette Chang, Responsable juridique

Participants :

Monsieur François Dupain, Directeur de l'entreprise

Madame Marinette Chang, Responsable juridique

Monsieur Maurice Mausse, Responsable Informatique

Madame Jennifer Barbier, Responsable service clients

Monsieur Richard Avenier, Responsable commercial

Lors de cette réunion, nous aborderons la mise en conformité au nouveau règlement européen sur la protection des données. Nous devrons alors faire un constat du respect ou non de ce règlement au sein de chaque service, plus particulièrement pour le service informatique et le service clients. Il faudrait que vous dressiez une liste des prestataires à contacter pour nous aider à la réalisation de ce projet. À partir de là, nous définirons le plan d'action et la feuille de route. Il faudrait également que vous prépariez des questions à poser au service juridique.

Cordialement,
Marinette Chang

Responsable juridique GenIN Corp

Analyse

1. Quel est le thème de la réunion ?

☐ **a.** Un débat sur le RGPD

☐ **b.** La vérification de la conformité au RGPD

☐ **c.** L'audit de conformité au RGPD

2. Qui est à l'origine du mail et quelle est sa fonction dans l'entreprise ?

....

3. Que doivent préparer les participants ?

☐ **a.** la liste des prestataires
☐ **b.** la feuille de route
☐ **c.** des questions portant sur le nouveau règlement
☐ **d.** un état des lieux de la conformité au RGPD dans leur service
☐ **e.** le plan d'action
☐ **f.** l'audit de conformité au RGPD



Conseils



- Une réunion s'anticipe grâce à l'ordre du jour qui permet de communiquer des informations aux participants. Chaque participant a, de ce fait, une mission : arriver avec les informations utiles pour que la réunion soit constructive.
- Les Français souffrent de « réunionnite aiguë ». En d'autres termes, ils considèrent qu'ils passent trop de temps dans des réunions parfois inutiles. Un cadre passe en moyenne 24 jours par an en réunion. Les salariés passent environ 8 heures par semaine en réunion.
- Ainsi, impliquer ses collègues grâce à un ordre du jour clair contenant les objectifs et les prérequis fera gagner du temps.

II Stratégies grammaticales : futur simple ou conditionnel présent ?

Faisons une révision de la formation de ces deux temps avant de voir les différences dans leurs utilisations.

1. Formation du futur simple et du conditionnel

Le futur et le conditionnel se construisent de la même façon et ont les mêmes exceptions.

a. Règle générale

On utilise comme base verbale l'infinitif du verbe. Si l'infinitif se termine par *-re*, on supprime le _*e* final. Seules les terminaisons sont différentes.

Futur simple	Conditionnel présent
J'/je ___ ai Tu ___ as Il-Elle-On ___ a Nous ___ ons Vous ___ ez Ils-Elles ___ ont	J'/je ___ ais Tu ___ ais Il-Elle-On ___ ait Nous ___ ions Vous ___ iez Ils-Elles ___ aient

Voici des exemples de conjugaison.

Infinitif	Futur simple	Conditionnel présent
Aimer	**J'**aimer**ai**	**J'**aimer**ais**
Finir	**Tu** finir**as**	**Tu** finir**ais**
Demander	**Il-Elle-On** demander**a**	**Il-Elle-On** demander**ait**
Partir	**Nous** partir**ons**	**Nous** partir**ions**
Mettre	**Vous** mettr**ez**	**Vous** mettr**iez**
Vendre	**Ils-Elles** vendr**ont**	**Ils-Elles** vendr**aient**

b. Les exceptions

Le futur simple et le conditionnel ont également les mêmes verbes irréguliers.

Infinitif	Futur simple	Conditionnel présent
Aller	J'irai	J'irais
Avoir	J'aurai	J'aurais
Devoir	Je devrai	Je devrais
Envoyer	J'enverrai	J'enverrais
Être	Je serai	Je serais
Faire	Je ferai	Je ferais
Falloir*	Il faudra	Il faudrait

@Xinzhu WeChat : meowyoung

Pleuvoir*	Il pleuvra	Il pleuvrait
Pouvoir	Je pourrai	Je pourrais
Recevoir	Je recevrai	Je recevrais
Savoir	Je saurai	Je saurais
Tenir	Je tiendrai	Je tiendrais
Valoir**	Il vaudra	Il vaudrait
Venir	Je viendrai	Je viendrais
Voir	Je verrai	Je verrais
Vouloir	Je voudrai	Je voudrais

*Falloir et pleuvoir sont des verbes impersonnels qui ne s’utilisent qu’avec le pronom « il » impersonnel.

**Même si valoir peut se conjuguer à toutes les personnes, il est principalement utilisé dans l’expression « valoir mieux » et de façon impersonnelle, par exemple « Il vaudrait mieux savoir conjuguer au futur simple et au conditionnel présent ! »

Évitez la confusion entre « Il faudrait » et « il vaudrait mieux » qui se termine souvent en « il faudrait mieux ».

2. Quelles utilisations pour le futur simple et le conditionnel présent ?

a. Classez les verbes de l’ordre du jour dans le tableau

Vous trouverez □ j’animerai □ je souhaiterais □ vous aurez □ nous aborderons □ Nous devrons □ Il faudrait □ nous définirons

Futur simple	Conditionnel présent
……………………	……………………
……………………	……………………
……………………	……………………
……………………	……………………
……………………	……………………

b. Selon vous, comment exprime-t-on

– le conseil, la recommandation, la demande polie : Futur simple ou Conditionnel ?

……………………………………………

– l'organisation d'un projet, les directives : Futur simple ou Conditionnel ?

……………………………………………

Le futur simple est utilisé lorsque l'on planifie un projet ou pour donner des instructions. Il est moins direct que l'impératif ou le verbe « devoir », mais il donne vraiment une notion d'obligation et d'ordre. On entend souvent un chef donner ses consignes en utilisant le futur simple.

> **Exemple**
>
> « Vous terminerez ce dossier pour jeudi. »
>
> → Cette phrase a la même valeur que « Terminez ce dossier pour jeudi. » ou « Vous devez terminer ce dossier pour jeudi. »

For study purposes only, not for sale !

Le conditionnel est un mode utilisé pour exprimer une demande polie, un conseil, une suggestion, des informations non confirmées.

> **Exemples**
>
> « Je voudrais les résultats de ce test. » = demande polie
>
> « Vous devriez assister à ce séminaire. » = conseil ou suggestion
>
> « Le président serait en visite dans l'entreprise. » = information non confirmée

Pourquoi confond-on parfois le futur simple avec le conditionnel ? Même si leurs utilisations sont différentes, la confusion se fait sur la première personne du singulier qui est similaire à l'oral : je ferai / je ferais. Ainsi, en cas de doute, vous pouvez conjuguer le verbe à un autre pronom (« tu » ou « ils » car leurs terminaisons sont très différentes).

> **Par exemple**

Je vous **tiendrai – tiendrais** informé de l'évolution du projet.

→ Ils vous **tiendront** informé et non ils vous tiendraient.

Donc on écrira : Je vous **tiendrai** informé de l'évolution du projet.

Une autre technique se base sur la contextualisation. Si vous utilisez le futur, pouvez-vous rajouter « demain » ? Si vous utilisez le conditionnel, pouvez-vous rajouter « s'il vous plaît ? »

Par exemple

J'assisterai **demain** à une réunion portant sur le RGPD. → Futur

Je souhaiterais, **s'il vous plaît**, que vous prépariez un support numérique. → Conditionnel



Mise en pratique



EXERCICE 1 Conjuguez les verbes suivants au futur simple.

a. Je (terminer) .... ce dossier au plus vite.

b. Nous (contacter) .... les prestataires dès demain.

c. Ils (suivre) .... la réunion à distance.

d. Vous (réfléchir) .... aux solutions potentielles.

e. Si je t'envoie ton cadeau aujourd'hui, tu le (recevoir) .... dans deux jours.

f. Nous (se voir) .... ce weekend au séminaire.

g. Apparemment, il (pleuvoir) .... toute la semaine.

h. L'année prochaine, j'(aller) .... à la salle de gym quatre fois par semaine.



EXERCICE 2 **Conjuguez les verbes suivants au conditionnel présent.**

a. Elle te (demander) .... ton aide si elle osait.

b. Le directeur (quitter) .... l'entreprise dans peu de temps.

c. On (sortir) .... volontiers demain soir.

d. Tu (prendre) .... ta voiture ce weekend ?

e. Vous (devoir) .... relire vos mails attentivement.

f. Elles (pouvoir) .... répondre à nos messages…

g. Tu ne (savoir) .... pas à quelle heure se fait la réunion ?

h. Nous (être) .... très fiers de ta réussite.



EXERCICE 3 **Futur simple ou conditionnel présent ? Entourez la bonne réponse.**

a. Je **ferai** □ **ferais** bien de retourner à mon poste.

b. Tu **iras** □ **irais** à l'apéritif de bienvenue demain soir ?

c. Vous **finirez** □ **finiriez** ce dossier pour la fin de la semaine.

d. Pourras □ **Pourrais**-tu me faire un compte rendu de cette réunion ?



EXERCICE 4 **Conjuguez les verbes de l'ordre du jour suivant au futur simple ou au conditionnel.**

De : caroline.durant@class.com

À : anais.matere@class.com ; philippe.dupont@class.com ; nicolas.spinager@class.com

Objet : Réunion pédagogique

Chères et chers collègues,

Comme vous le savez, l'école Class a décidé de créer des cours en ligne en complément des formations traditionnelles en classe. Nous (se réunir) .... ce mardi pour discuter des modalités.

Date et lieu : 16 mars 2021 ; de 11h à 12h30, salle Côte d'Azur

Ordre du jour : Mise en place des cours en ligne et hybride

Réunion animée par Madame Caroline Durant

Participants :

Madame Caroline Durant, Directrice des cours

Madame Anaïs Matere, Responsable pédagogique

Monsieur Philippe Doray, Responsable du service financier

Monsieur Nicolas Spinager, Responsable du service informatique

Lors de cette réunion, je vous (présenter) .... les grandes lignes du projet qui (concerner) .... les cours en ligne mais aussi la création de cours en hybride. En effet, les professeurs (devoir) .... animer leurs cours avec des étudiants en classe et d'autres qui (être) .... à distance.

Je (vouloir) .... que vous fassiez un point sur les compétences de notre équipe à utiliser les nouvelles technologies afin de leur proposer des formations si nécessaire. Nous (faire) .... le point sur l'investissement financier que cela (représenter) .... Ainsi, je (souhaiter) .... que le service informatique nous donne un catalogue de produits adaptés aux cours en ligne.

D'avance, je vous remercie de votre implication et vous donne rendez-vous le 16 mars.

Cordialement
Caroline Durant



Chapitre 9

La préparation d'une intervention

 Contexte

En vue de la prochaine réunion, Marinette Chang prépare son intervention sur le Règlement Général de la Protection des Données.

> Il y a une nouvelle législation européenne qui nous impose de nous mettre en conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données, autrement dit le RGPD. Pour commencer, je vais faire le point sur cette notion de données. Ensuite, nous entrerons dans le vif du sujet pour mettre en place notre stratégie. Pour ce faire, nous devrons voir les implications sur un plan juridique, notamment sur la notion de données dites « sensibles », pour ensuite aborder les aspects techniques et commerciaux.
>
> Tout d'abord, qu'est-ce qu'une donnée ? Les données sont toutes les informations que nous recueillons auprès de nos clients, par exemple, leur âge, leur localisation géographique etc.
>
> Notre base de données est cruciale pour l'efficacité du travail du service marketing. Ainsi, le traitement de ces données doit absolument respecter le nouveau RGPD.
>
> Comme je l'ai annoncé, il faut vérifier si ce traitement des données de la clientèle est correct sur un plan juridique. Chaque donnée collectée, qu'elle soit informatisée ou sur papier, doit servir notre objectif commercial. Tout le reste est superflu et à supprimer. En d'autres termes, chaque service doit vérifier et supprimer toute donnée qui n'est pas nécessaire à notre activité,

par exemple le sexe ou la religion ne doivent plus être inscrits dans notre base s'ils l'étaient. L'autre aspect est qu'il faudra vérifier si les données appartiennent à une personne qui est toujours cliente chez nous, sinon on devra supprimer l'intégralité de ses données.

En résumé, il faut que nous effacions toutes les données d'un client dès lors qu'il n'est plus client chez nous et s'il y a des informations dites sensibles telles que le sexe, la religion ou autres, il faut les supprimer immédiatement.

D'un point de vue technique, il faut mettre en place une cartographie de toutes les informations collectées tout au long du cycle de vie d'un client. Puis, on nous demande de mettre en place une cartographie de tous les prestataires qui ont accès à ces données. Enfin, d'un point de vue commercial, il faut instaurer un système d'approbation par le client de ses informations personnelles et leur montrer que nous faisons attention à la protection de leurs données. Voilà tout ce qu'il faudra mettre en place dans l'année.

Il s'agit d'une situation dont nous devons nous préoccuper au plus vite car nous devons prendre le temps de comprendre les tenants et aboutissants afin d'agir au mieux. Donc nous allons faire un tour de table pour savoir où nous en sommes pour qu'on sache ce que cela signifie pour chaque service de se mettre en conformité. Et bien sûr, cette réunion est aussi le moment où vous pourrez poser toutes vos questions à ce sujet.



Analyse

1. Que va présenter Marinette Chang lors de la prochaine réunion ?

☐ **a.** Les problèmes posés par le Règlement Général sur la Protection des Données

☐ **b.** Les stratégies de l'entreprise pour être conforme au Règlement Général sur la Protection des Données

☐ **c.** La définition des données selon le Règlement Général sur la Protection des Données

2. Citez les deux exemples de données sensibles.

– ....

– ....

3. Dites si ces affirmations sont vraies ou fausses et justifiez avec une phrase du texte.

	Vrai	Faux
a. Les données sensibles sont toutes sauvegardées sur ordinateur.	☐	☐
Justification :		
b. Tous les collaborateurs de l'entreprise sont impliqués dans la mise aux normes.	☐	☐
Justification :		



Conseils



- Présenter un projet nécessite un plan qui permettra à votre public de suivre votre raisonnement. Une présentation des différents aspects passe par un plan dit thématique.
- Afin de vous assurer que la communication passe bien, n'hésitez pas à reformuler et à illustrer vos idées. Un exemple est souvent plus parlant qu'une idée abstraite.

I Stratégie pour présenter un projet : le plan thématique

Le plan thématique est pratique car il permet d'analyser un problème en fonction de thèmes. Chaque grande partie se concentre sur un aspect précis de votre exposé ou de la présentation d'un projet car il inclut tous les acteurs de la réunion. Dans notre exemple sur le RGPD, on touche à la stratégie au cœur

de la vie d'une entreprise, ce qui passe par l'aspect juridique, technique et commercial. Aucun département de l'entreprise n'est mis de côté.

1. Le premier thème

Dans sa présentation, Marinette Chang commence par le thème juridique avec une explication sur les données personnelles et les limites que l'entreprise doit respecter par rapport aux données sensibles. C'est la loi qui impose cette limite. Et c'est aussi le point de départ de la démarche de la mise aux normes. Il est logique de commencer par ce thème.

2. Le second thème

Vient ensuite le thème de la logistique. En effet, l'informatique est le moyen de mettre l'entreprise aux normes du RGPD. Même si les fichiers sont parfois en version papier, la plupart des données personnelles sont informatisées. Il est cohérent que ce thème soit abordé en deuxième partie car il répond à la question « comment » de la mise aux normes de l'entreprise.

3. Le troisième thème

Le thème commercial arrive en fin de présentation car les conséquences de la mise aux normes seront importantes pour ce département en lien direct avec la clientèle. Il faudra donc trouver les solutions les plus adaptées pour respecter les normes juridiques tout en restant efficaces dans la relation avec la clientèle.

II Stratégie lexicale : les mots pour bien se faire comprendre

Lors d'une présentation, il est fréquent d'illustrer ses propos par des exemples et de donner des explications. Il est aussi utile d'apprendre à reformuler ses idées, c'est-à-dire dire la même chose avec des mots différents. C'est une autre forme d'explication. En fin de présentation, vous pouvez également résumer les grandes lignes de votre exposé.

Voici quelques connecteurs logiques qui vous permettront :

D'illustrer et de donner un exemple :

– Comme…

– Tel, telle, tels, telles que…

– Par exemple,/ (comme) par exemple/ Prenons l'exemple de…

– C'est le cas de …

– Notamment …

D'apporter une explication :

– En effet…

– Effectivement…

– Grâce à…

– En raison de…

De reformuler vos phrases :

– En d'autres termes…

– Autrement dit…

– C'est-à-dire…

De résumer les grandes lignes de votre présentation :

– Ainsi…

– En somme…

– Bref…

– Pour conclure…

– En résumé…
– En un mot…

III Stratégies grammaticales : les pronoms relatifs simples

Les pronoms relatifs **qui, que, dont** et **où,** ont des fonctions différentes dans les phrases. Ils peuvent remplacer un nom représentant une personne, un animal ou un objet. L'utilisation des pronoms relatifs permet de créer une phrase complexe en évitant la répétition d'un mot.

1. Le pronom relatif *qui*

Le pronom relatif « qui » a la fonction de **sujet** dans une phrase.

Exemples

Une personne : **La fille** parle. La fille est sympa.

→ La fille **qui** parle est sympa.

Un animal : Je caresse le chat. **Le chat** ronronne beaucoup.

→ Je caresse le chat **qui** ronronne beaucoup.

Un objet : Ma cousine m'a offert une lampe. **Cette lampe** est posée sur la table.

→ Ma cousine m'a offert la lampe **qui** est posée sur la table.

2. Le pronom relatif *que*

Le pronom relatif « que » a la fonction de complément d'objet direct **(COD)** dans une phrase.

Exemples

> Une personne : J’ai aperçu **un homme** dans la rue. Cet homme était mon professeur de littérature au lycée.
>
> → L’homme **que** j’ai aperçu dans la rue était mon professeur de littérature au lycée.
>
> Un animal : Je préfère **un animal**. Cet animal est le léopard.
>
> → Le léopard est l’animal **que** je préfère.
>
> Un objet : Tu avais vu **un costume** en vitrine. Je pensais t’offrir ce costume.
>
> → Je pensais t’offrir le costume **que** tu avais vu en vitrine.

3. Le pronom *où*

Le pronom « où » remplace le complément de **lieu** dans une phrase.

> **Exemple**
>
> Je vis **dans une maison**. Cette maison est au bord de la mer Méditerranée.
>
> → La maison **où** je vis est au bord de la mer Méditerranée.

Quand le pronom « où » est précédé d’une expression de temps, il remplace alors le complément de **temps**. Voici quelques expressions de temps :

L’année où, le jour où, la nuit où, le mois où, le moment où, au moment où, à la minute où, à l’instant où, à la seconde où …

> **Exemple**
>
> Je t’ai rencontré **un jour**. Je me souviendrai toujours de ce jour.
>
> → Je me souviendrai toujours du jour **où** je t’ai rencontré.

4. Le pronom *dont*

Le pronom « dont » remplace un nom précédé de la préposition **de**, qui peut se trouver après un verbe, un adjectif ou un nom.

Après un verbe

> **Exemple**
>
> Le journaliste **parle d'**un nouveau roman à succès. Ce roman va être traduit en 12 langues.
>
> → Le nouveau roman à succès **dont le journaliste parle** va être traduit en 12 langues.

Dans cette phrase, **dont** est le complément du verbe **parler** (de + thème).

Après un adjectif

> **Exemple**
>
> Ce composant est **fait de** métaux. Ces métaux sont rares.
>
> → Les métaux **dont est fait ce composant** sont rares.

Dans cette phrase, **dont** est le complément de l'adjectif **fait** (de + matière).

Après un nom

> **Exemple**
>
> Ce contrat nous rapportera beaucoup d'argent. La signature **de ce contrat** est prévue demain.
>
> → Le contrat **dont la signature est prévue demain** nous rapportera beaucoup d'argent.

Dans cette phrase, « dont » est le complément du nom la signature et la préposition « de » fait le lien entre deux noms.

Les pronoms « qui », « que » et « dont » peuvent aussi être utilisés avec le pronom démonstratif « ce » : « **ce qui** », « **ce que** », « **ce dont** ». Dans ce cas, ils remplacent une expression qui serait l'équivalent de « la chose qui, la chose que, la chose dont »

> **Exemples**
>
> – Vous ne savez pas **ce qui** est arrivé hier soir ? = Vous ne savez pas les choses/les événements qui sont arrivés hier soir ?

– **Ce que** vous pensez de ce projet m’intéresse. = Les choses que vous pensez sur ce projet m’intéressent.

– Vous n’avez pas conscience de **ce dont** je suis capable. = Vous n’avez pas conscience des choses dont je suis capable.



Mise en pratique



EXERCICE 1 **Choisissez entre *qui* et *que*. Entourez la bonne réponse.**

a. Ce livre **que** □ **qui** j’ai lu ne m’a pas plu.

b. Ce message **que** □ **qui** t’était destiné n’est jamais arrivé.

c. Il a fallu de nombreux efforts pour arriver au but **que** □ **qui** nous avions en tête.

d. Quelle est la demande **que** □ **qui** vous préoccupait ?

e. Qu’en est-il de la demande de congés **que** □ **qui** vous aviez faite ?



EXERCICE 2 **Choisissez entre *que* et *où*. Entourez la bonne réponse.**

a. Ce village **que** □ **où** j’avais visité était dans la liste des villages les plus fleuris de France.

b. La destination **que** □ **où** nous comptions partir est en zone rouge.

c. C’est le moment **qu’** □ **où** il avait choisi pour annoncer sa démission.

d. La salle de conférence **que** □ **où** devait avoir lieu la réunion était déjà prise.

e. Au moment **que** □ **où** l'équipe a présenté le nouveau projet, le directeur a annoncé la faillite de l'entreprise.



EXERCICE 3 Choisissez entre *que* et *dont*. Entourez la bonne réponse.

a. Pourrais-tu développer le projet **que** □ **dont** tu as évoqué hier ?

b. Nous allons définir une date butoir pour le projet **que** □ **dont** nous avons discuté en réunion.

c. Les restrictions budgétaires **que** □ **dont** nous avons fait mention n'empêcheront pas l'embauche d'un employé supplémentaire.

d. Les restrictions budgétaires **que** □ **dont** nous avons mentionnées peuvent poser problème au bon déroulé du projet.

e. Il faut revoir à la baisse les dépenses **que** □ **dont** vous avez envisagées.



EXERCICE 4 Complétez cette charte informatique avec *qui*, *que*, *dont*, *où*.

Cette charte informatique a pour but de définir l'usage du matériel et des services au sein de l'entreprise et définir les sanctions destinées aux employés .... enfreindraient ces règles.

1. Matériel informatique

Le matériel informatique, ... dispose le salarié et .... est composé d'un ordinateur et d'un téléphone .... l'usage est autorisé à des fins personnelles dans un cadre modéré et raisonnable, est prééquipé de logiciels nécessaires à la mission de l'employé au sein de l'entreprise.

Toute installation de logiciels supplémentaires doit au préalable faire l'objet d'une demande au service informatique. Dès le moment .... le service informatique aura connaissance de logiciels dangereux, superflus ou

malveillants, la direction se réserve le droit de les supprimer.

2. L'utilisation d'Internet

La messagerie .... l'entreprise fournit doit être strictement réservée à un usage professionnel.

La navigation sur des sites considérés comme dangereux pourra faire l'objet de sanctions pouvant aller jusqu'au licenciement.



EXERCICE 5 Choisissez entre *qui*, *que*, *dont* et *ce qui*, *ce que*, *ce dont*. Entourez la bonne réponse.

a. Tu ne comprends pas **dont** □ **ce dont** je te parle.

b. Je ne sais pas **ce qui** □ **qui** a téléphoné hier soir.

c. Quand je panique, je pense à **ce que** □ **que** tu ferais si tu étais à ma place.

d. Ce qui □ **qui** compte, c'est de pouvoir vivre en bonne santé.

e. Ce qui □ **Qui** peut le plus peut le moins.

f. Les propositions **ce que** □ **que** nous envisageons ne sont pas à votre avantage.

g. Ils veulent nous muter dans un lieu **ce dont** □ **dont** nous n'avons jamais entendu parler.

h. Tout **ce que** □ **que** je veux, c'est une semaine de vacances au soleil !

i. Il faut mettre en place une solution **ce qui** □ **qui** serait permanente.

j. Il mettra par écrit **ce dont** □ **dont** nous avons parlé en réunion.



Chapitre 10

Le support de réunion



Contexte

Voici le diaporama utilisé par Marinette Chang lors de la présentation sur la mise en conformité au RGPD (cf. Chapitre 9).

Diapo 1	**Réunion sur la mise en conformité avec** **Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)**
Diapo 2	**1.** La notion de données **2**. Les aspects juridiques, techniques et commerciaux **3.** Questions
Diapo 3	Les données = Toutes les informations concernant la clientèle : âge, etc. → Base de données clients pour le service marketing
Diapo 4	Sur le plan juridique : Les données « sensibles » = sexe, religion etc. → à supprimer de nos fichiers informatiques ou papier
Diapo 5	Sur le plan technique : → Mise en place de cartographies **1.** Des données du client **2.** Des prestataires ayant accès à ces données
Diapo 6	Sur le plan commercial : → Mise en place d'un questionnaire instaurant un système d'approbation du client

Diapo 7	Vos questions



Conseils



- Préparer une réunion passe par la préparation d'un support visuel qui aidera les participants de la réunion à suivre la progression de votre présentation.
- En réunion, le contact visuel avec votre public est très important pour maintenir l'intérêt. Ainsi, il ne faut pas avoir les yeux collés à vos notes. Le support visuel vous aidera également à garder le fil de votre démonstration.

I Stratégies pour créer un diaporama efficace

Pour créer un support efficace, il ne faut surtout pas écrire l'intégralité de votre présentation. Il vaut mieux garder les mots-clés pour ne pas submerger votre audience qui doit avant tout vous écouter et interagir avec vous. Ainsi, comme son nom l'indique, le « support » est fait pour vous supporter et non pour vous voler la vedette.

Prenons l'exemple de la présentation de Marinette Chang et de la diapositive correspondante.

Discours	Diapositive
« Tout d'abord, qu'est-ce qu'une donnée ? Les données sont toutes les informations que nous recueillons auprès de nos clients, par exemple, leur âge, leur localisation géographique etc. Notre base de données est cruciale pour l'efficacité du travail du service marketing. Ainsi, le traitement de ces données doit absolument respecter le nouveau RGPD. »	Les données = Toutes les informations concernant la clientèle : âge, etc.

	→ Base de données clients pour le service marketing

La diapositive reprend les mots-clés de la présentation orale. Les participants peuvent écouter Marinette parler et garder le fil grâce à la diapositive.

II Stratégies pour alléger le style sur un diaporama : le participe présent

Le participe présent, tel que « concernant » dans la diapositive, permet de remplacer une proposition subordonnée. Le style est plus concis.



Formation du participe présent

■ Pour trouver le radical du participe présent, il faut prendre la forme de **nous** d'un verbe conjugué au présent de l'indicatif puis ajouter la terminaison _*ant*.

■ Exemples :

Infinitif	Présent avec nous	Participe présent
Concerner	Nous **concern**ons	Concern**ant**
Finir	Nous **finiss**ons	Finiss**ant**
Boire	Nous **buv**ons	Buv**ant**
Faire	Nous **fais**ons	Fais**ant**
Dire	Nous **dis**ons	Dis**ant**

■ Les verbes présentant des irrégularités au présent de l'indicatif les conserveront au participe présent.

■ Exemples :

Infinitif	Présent avec nous	Participe présent
Manger	Nous mang**e**ons	Mang**eant**
Placer	Nous pla**ç**ons	Pla**çant**

■ Les verbes en *_guer* et *_quer* forment le participe présent en *_guant* et *_quant*.

■ Exemples :

Infinitif	Présent avec nous	Participe présent
Appliquer	Nous **appliqu**ons	Appli**quant**
Dialoguer	Nous **dialogu**ons	Dialo**guant**

■ Trois verbes ont des formes irrégulières :

– Être → étant

– Avoir → ayant

– Savoir → sachant

Attention

Le participe présent est invariable !



Utilisations

■ Le participe présent peut représenter une bonne alternative aux propositions subordonnées introduites par qui.

Exemple

Les personnes *qui portent* des lunettes doivent les apporter le jour de l'examen médical.

→ **portant**

■ Le participe présent sert également à la création du gérondif grâce à l'ajout de la préposition **en**. Le gérondif est utile car il exprime une cause, un moyen et la simultanéité.

Exemples

Je me suis fait mal **en tombant** dans les escaliers. → cause

→ Je me suis fait mal parce que je suis tombé dans les escaliers.

Je suis allée à la tour Eiffel **en marchant**. → moyen

→ Je suis allée à la tour Eiffel comment ? En marchant.

J'ai rencontré Valerio **en courant** dans le bois de Vincennes. → simultanéité

→ J'ai rencontré Valerio pendant que je courais dans le bois de Vincennes.

 **Attention** à la différence entre le participe présent et le gérondif. Prenons les exemples suivants :

J'ai rencontré Valerio **courant** dans le bois de Vincennes. = C'est bien Valerio qui court.

J'ai rencontré Valerio **en courant** dans le bois de Vincennes. = Je cours et je rencontre Valerio.



Mise en pratique

 **EXERCICE 1** **Transformez les phrases en utilisant un participe présent.**

a. Les personnes qui désirent des tenues sur mesure sont invitées à faire la queue.

....

b. Tous les étudiants qui ont une note supérieure à 16/20 seront prioritaires sur leur choix de stage.

....

c. Nous voyons souvent des jeunes qui font du skate ici.

....

d. Je cherche une personne qui peut me renseigner.

....



EXERCICE 2 Transformez ces phrases avec un gérondif.

a. Je me suis fait mal (couper) .... les oignons.

b. Madame, vous vous êtes trompée (remplir) .... ce formulaire.

c. J'adore courir (écouter) .... de la musique.

d. J'ai croisé ton ex (sortir) .... de chez moi !

e. Ils ont pleuré (regarder) .... ce film d'amour.



EXERCICE 3 Voici un extrait d'une présentation sur le thème « Intégrer la RSE dans votre entreprise ».

a. Lisez le texte suivant.

« Aujourd'hui, suivant l'ordre du jour, nous commencerons par élaborer notre stratégie par rapport à la place de la RSE dans notre entreprise. Pour ce faire, je vous donnerai une définition claire de la Responsabilité sociale ou sociétale de l'entreprise. Puis, nous verrons dans quelle mesure cette responsabilité peut avoir un impact sur les dimensions économique, écologique et sociale de notre travail quotidien. Pour finir, je me tiendrai à votre disposition si vous avez des remarques ou des questions à ce sujet.

Tout d'abord, qu'est-ce que la RSE ? La responsabilité sociale ou sociétale, on peut trouver ces deux termes, de l'entreprise, cela signifie que notre entreprise a un rôle à jouer dans les différents enjeux de la société actuelle. Comme vous le voyez sur le diagramme, les enjeux sont intrinsèquement liés. Ces enjeux sont économiques car une entreprise est une structure qui génère de l'argent bien sûr. Mais ce besoin de créer de la richesse ne peut plus se faire à tout prix. Ainsi, notre entreprise doit relever le défi de devenir plus respectueuse de l'environnement, c'est ainsi le deuxième enjeu de la RSE et enfin notre entreprise doit être un espace où les collaborateurs se sentent bien, car ils se sentent valorisés et compris. Voici le troisième enjeu de la RSE. Rendre l'entreprise plus inclusive, plus ouverte aux différents profils de travailleurs. Toutes ces actions auront un impact en interne mais également sur notre image de marque. Les clients sensibles seront plus facilement fidélisés. Et nous pourrons nous démarquer de façon indéniable.

本书仅供法语学习者交流，严禁售卖

b. Remettez dans l'ordre les diapositives du diaporama correspondant au texte de la présentation.

c. Complétez les titres des diapositives.

1	2	3	4	5	6

a.

____

- Objectif : avoir un impact positif sur la société mais aussi respecter l'environnement tout en étant économiquement viable

b.

LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE
On en est où ?

Présentation réalisée par votre pôle RSE

c.

Ses implications ______________

- Évolution des comportements, réorganisation en interne
- Résilience de l'entreprise
- Valorisation de l'image de l'entreprise
- Source de motivation et de cohésion des équipes

d.

Ses implications ______________

- Levier de croissance économique important
- Identification des zones de gaspillage économique
- Attraction de nouveaux clients et investisseurs

e.

Ses implications ______________

- Conscience des défis environnementaux
- Développement de l'éco-conception
- Etablissement d'une charte de fournisseurs
- Politique de tri et de réduction des déchets

f.

____

- Identité de la marque
- Fidélisation des clients et des employés
- Structure dynamique et consciente



Chapitre 11

La prise de parole en réunion



Contexte

Voici un extrait d'une réunion.



À la demande de Madame la directrice, nous allons aujourd'hui vous présenter le marketing d'influence qui nous permettra de diversifier la visibilité de l'entreprise. Après avoir défini le marketing d'influence, je vous exposerai les avantages que l'entreprise aura à y faire appel d'un point de vue stratégique, économique et commercial.

Comme son nom l'indique, le marketing d'influence utilise des influenceurs comme moyens de promouvoir une marque. Il s'agit ainsi de développer la marque sur Internet. En d'autres termes, il est indispensable de créer une branche numérique pour notre service communication. Il devient nécessaire pour le développement de notre entreprise de se placer sur le marché digital. En effet, il est impensable de ne pas diversifier les moyens de promouvoir nos produits pour espérer toucher de nouveaux publics.

Alors, comment faire ? Il sera essentiel pour notre entreprise d'embaucher un *Community manager* et une équipe qui connaît bien les réseaux sociaux pour profiter de cette communication différente de la promotion traditionnelle. C'est cette équipe qui créera du contenu sur les réseaux avec des photos de nos produits dans différentes situations.

Je vais passer la parole à ma collaboratrice Sinead pour aborder l'aspect économique et ensuite Ieva exposera la démarche commerciale.

[…]



Analyse

1. Quel est le thème de cette présentation ?

☐ **a.** Les réseaux sociaux

☐ **b.** Les *Community managers*

☐ **c.** Le marketing d'influence

2. Dites si ces affirmations sont vraies ou fausses et justifiez avec une phrase du texte.

	Vrai	Faux
a. La marque est présente sur Internet.	☐	☐
Justification :		
b. La marque utilise les services de personnes célèbres pour faire la promotion de leurs produits.	☐	☐
Justification :		

3. Quel est l'objectif de cette présentation ?

☐ **a.** Embaucher plus de personnes

☐ **b.** Développer la marque sur Internet

☐ **c.** Discuter de leur stratégie commerciale dans les magazines populaires



Conseils



En réunion, lors de la présentation d'un projet, afin d'être convaincant, on doit répondre à la question implicite : En quoi mon projet est-il indispensable à cette entreprise ? On peut classer ses arguments

selon des thèmes. Le plan thématique se révèle le plus adapté.

I Stratégies pour structurer son argumentation

Le plan thématique (cf. Chapitre 10) est pratique car il permet de balayer plusieurs facettes d'un problème. Sa logique intellectuelle est la spécialisation, dans la mesure où chaque grande partie se concentre sur une perspective précise et interdit d'en sortir.

Hiérarchiser les idées en suivant une méthode argumentée et structurée rend votre discours plus fort et convaincant.

Analysons la démarche suivante :

Argument	« Diversifier la promotion de nos produits »
Explication	« Embaucher un *Community manager* et une équipe qui connaît bien les réseaux sociaux pour avoir les codes de cette communication différente »
Exemple	« Créer du contenu sur les réseaux avec des photos de nos produits dans différentes situations »

Ainsi, cette partie est claire et les collègues ont toutes les étapes de la démonstration pour se faire une opinion.

On continue toujours d'utiliser les trois phases de l'argumentation.

1. l'argument ou idée générale,

2. l'explication qui détaille l'argument,

3. l'exemple qui illustre l'argument.

II Stratégies lexicales pour convaincre grâce aux formules impersonnelles

Exprimer ses convictions en utilisant les formules impersonnelles permet de se montrer persuasif car on exprime un point de vue général sans mettre en avant le « je » trop subjectif du locuteur.

Il y a une différence entre « **je** trouve essentiel de se diversifier » et « **il est nécessaire** de se diversifier ». On se montre assertif sans être agressif en exposant une opinion, ce qui permet d'ouvrir la discussion et de faire la différence entre convaincre et obliger.

En langue soutenue, il faut privilégier la structure « il est + adjectif ». L'adjectif employé exprime l'opinion.

Voici une liste des expressions impersonnelles.

Obligation	Il est obligatoire de Il est nécessaire de Il est impératif de Il est fortement suggéré de
Conseil	Il est conseillé de Il est recommandé de Il est suggéré de
Interdiction	Il est interdit de Il est impossible de
Possibilité/ Probabilité	Il est possible de Il est probable de Il est envisageable de



Mise en pratique



EXERCICE 1 **Transformez les phrases suivantes à l'aide d'expressions impersonnelles.**

a. Vous devriez changer votre mise en page.

....

b. Vous pouvez améliorer le visuel de la présentation.

....

c. Je suggère que vous relanciez le client au plus vite.

....

d. Vous devez absolument fermer les portes des issues de secours.

....



EXERCICE 2 Retrouvez les couples argument-exemple.

1	2	3	4	5

ARGUMENTS	EXEMPLES
1. Notre marque a besoin d'un coup de jeune.	**a.** Les publicités sur les réseaux sociaux rapportent de l'argent.
2. Les influenceurs touchent une clientèle différente.	**b.** Les ventes en ligne chez nos concurrents ont explosé l'année dernière.
3. Le e-commerce représente une aubaine pour notre marque.	**c.** Les enfants pourraient parler à leurs parents de ce qu'ils ont vu en ligne.
4. Cela pourrait être une nouvelle forme de bouche-à-oreille.	**d.** Les jeunes de 15 à 25 ans regardent beaucoup les tutoriels des influenceurs.
5. Les réseaux sociaux offrent de nouvelles possibilités commerciales.	**e.** Notre chiffre d'affaires a baissé car nous ne prenons pas en considération le marché chez les jeunes.



Chapitre 12

Les interactions en réunion

 Contexte

Voici un extrait de réunion.



Le directeur : Bonjour à toutes et à tous, nous sommes ici pour discuter de l'instauration de la RSE. Je laisse la parole au service des Ressources humaines pour nous expliquer les principes de la RSE.

Dwayne : Bonjour, alors pour commencer voici les grands principes de la Responsabilité sociale des entreprises. Nous devons prendre en compte les nombreux défis de l'entreprise moderne. Il s'agit de défis économiques, sociaux et environnementaux. En d'autres termes, il faut rendre notre entreprise plus respectueuse de l'environnement, développer une responsabilité sociale et rester une entreprise qui gagne de l'argent. En résumé, nous devons développer l'aspect durable de notre activité économique. Je cède la parole à ma collègue Salwa.

Salwa : Pour donner une bonne image de notre entreprise, nous pouvons déjà prendre des mesures environnementales au bureau. Par exemple, nous proposons de rendre les menus de la cafétéria végétariens et d'installer des panneaux solaires sur le toit.

Claudia : Non, je ne suis pas d'accord avec cette proposition de menus végétariens. Ah non, je ne veux pas de menus végétariens.

Salwa : S'il vous plaît, laissez-nous finir d'expliquer et nous garderons un moment pour discuter des détails.

Claudia : Pardon de vous interrompre, mais à mes yeux, ce n'est pas un détail.

Dwayne : Si je puis me permettre, je pense qu'il faut que vous entendiez les idées dans leur globalité et ensuite, nous ajusterons les décisions en fonction des avis de tous.

Salwa : Donc, je prends la suite de Dwayne. Nous pourrions également repenser aux modes de production, de livraison et de vente de nos produits. Au lieu de faire livrer les produits par avion, nous pourrions prévoir la livraison par bateau.

Hille : Excusez-moi de vous couper la parole mais les délais de livraison par bateau sont extrêmement longs. Nous allons perdre beaucoup de temps et le service commercial ne pourra pas expliquer ces retards aux clients.

Dwayne : Tout à fait. Nous en avons conscience mais il s'agit d'une transition. Pour mieux communiquer durant cette période délicate, nous proposons de valoriser l'image de la marque en faisant des événements caritatifs par exemple. Et l'argent serait donné à la recherche scientifique.

Analyse

1. Quel est le thème de cette réunion ?

☐ **a.** Instaurer la RSE au sein de l'entreprise

☐ **b.** Expliquer les bienfaits du végétarisme

☐ **c.** Proposer des événements caritatifs.

2. Quelle est la définition de la RSE ?

☐ **a.** La responsabilité de la société par rapport à son chiffre d'affaires.

☐ **b.** La responsabilité de l'entreprise par rapport à la société d'un point de vue écologique

☐ **c.** La responsabilité de l'entreprise pour devenir une entreprise durable

3. Les employés sont :

☐ **a.** Unanimes

☐ **b.** Partagés



Conseils



Animer une réunion est souvent une épreuve de force, car on prévoit des réunions pour résoudre un problème, présenter un nouveau projet et de ce fait les participants à la réunion ont des avis divergents.

Il est important de garder le fil de ses paroles quand on est interrompu. Une bonne préparation en amont est essentielle. En outre, une bonne gestion du tour de parole pendant la réunion vous aidera à garder une ambiance constructive.

I Stratégies lexicales : le tour de parole en réunion

Comment donner la parole à quelqu'un :

– Je laisse la parole à + quelqu'un

– Je cède la parole à…

– Nous allons écouter Madame XY qui…

– Vous voulez intervenir ?

Comment garder la parole :

– S'il vous plaît, laissez-moi finir.

– S'il vous plaît, je peux terminer.

– Je peux ajouter autre chose avant de vous laisser la parole ?

Comment prendre la parole :

– Si je puis me permettre,

– Pardon de vous interrompre.

– Excusez-moi de vous interrompre.

– Excusez-moi de vous couper la parole.

– Je voudrais dire quelque chose.

– Je voudrais poser une question.

– Je voudrais ajouter une remarque.

Comment limiter le temps de parole :

– Je vous demanderais d'être bref car il ne nous reste plus beaucoup de temps.

– La fin de la réunion approche. Avez-vous des questions ?

– Il est temps de conclure.

II Stratégies grammaticales : le singulier et le pluriel des adjectifs

L'adjectif s'accorde en genre (masculin ou féminin, cf. Chapitre 4) et en nombre avec le nom qu'il complète.

1. Règle générale

Il faut ajouter un ***_s*** final aux adjectifs masculins et féminins.

Masculin singulier	Féminin singulier
Un stylo noir	Une table noire
Masculin pluriel	**Féminin pluriel**
Des stylo**s** noir**s**	**Des** table**s** noire**s**

Analysons la phrase suivante :

> « Des mesures environnementales, sociales et économiques ».

@Xinzhu WeChat : meowyoung

Dans cette phrase, le nom central est « mesures », mot féminin pluriel. Ainsi, les adjectifs s'accordent au féminin pluriel. Les adjectifs au féminin pluriel suivent la règle de base.

> Économique → économique**s**
> Sociale → sociale**s**
> Environnementale → environnementale**s**

2. Les exceptions

Analysons la phrase suivante :

> « Des défis économiques, sociaux et environnementaux. »

Dans cette phrase, le nom central est « défis », mot masculin pluriel. Ainsi, les adjectifs s'accordent au masculin pluriel. Certains adjectifs ont des formes irrégulières.

> Économique → économique**s**
> Social → soci**aux**
> Environnemental → environnement**aux**

La plupart des adjectifs qui se terminent en _*al*, en -*eau* ont des pluriels irréguliers.

Adjectifs terminés par _al	Pluriel en _aux
Environnemental Général Principal Social	Environnementaux Généraux Principaux Sociaux

Excepté : banals, bancals, fatals, finals, glacials, natals, navals

Adjectifs terminés par _eau	Pluriel en _eaux

Beau Nouveau	Beaux Nouveaux

 Faites attention à l'oral quand vous accordez les adjectifs en _*al*.
Le passage du son en [al] vers le son en [o] est très important.

Pour résumer :

Masculin singulier	Féminin singulier
Social Beau	Sociale Belle
Masculin pluriel	**Féminin pluriel**
Sociaux Beaux	Sociales Belles



Mise en pratique

 EXERCICE 1 **Entourez la bonne réponse.**

a. Aujourd'hui, nous avons fait une réunion et mon collègue n'arrêtait pas de me couper la parole. J'ai dû lui dire plusieurs fois : « **Tais-toi !** » □ « **Laisse-moi finir** ».

b. Finalement, comme nous manquions de temps pour prendre une décision, la directrice nous a demandé : « Avez-vous des questions **à poser** □ **à demander ?** » Puis elle a reporté la décision lors d'une prochaine réunion.

c. C'était une réunion constructive car tout le monde a beaucoup participé. Mes collègues voulaient souvent **me couper** □ **m'interrompre** la parole mais j'ai bien gardé le cap. Cela prouvait qu'ils étaient impliqués.

 **EXERCICE 2** **Transformez ces phrases au pluriel.**

a. Cette intervention chirurgicale est simple et rapide.

....

b. Cet élément est central dans la démarche intellectuelle.

....

c. Accordez l'adjectif irrégulier.

....

d. Le problème social est axé autour de la pauvreté.

....

e. Le critère général de l'évaluation de fin d'année est répertorié dans le document suivant.

....



Chapitre 13

Et l'orthographe ? (2)

 Contexte

■ Voici un extrait de présentation en réunion.

D'un point de vue stratégique, nous aurons des ambassadeurs et ambassadrices d'un côté et des influenceurs et influenceuses de l'autre.

Cela signifie que la communication traditionnelle sur nos produits continuera de toucher le public qui connaît bien notre marque, un public qui lit des magazines, qui est sensible à la représentation d'une célébrité, comme les actrices sous contrat avec nous.

Mais, on développera des partenariats avec des influenceurs avec des communautées sur Internet qui jusqu'à présent nous connaissent de loin, voir ne nous connaissent pas du tout. On pourrait ainsi se projeter dans une communication plus « familière » car les codes sur les réseaux sociaux sont plus directs.

Si l'on voulait utiliser les services d'un influenceur ou d'une influenceuse, il faudra aussi se détacher de l'utilisation qu'il ou elle fera de nos produits car la plupart veulent garder une certaine liberté de parole. Ils considèrent qu'ils ne font pas du placement de produit mais qu'ils rendent compte de leur expérience utilisateur à leur communauté qui, de ce fait, a confiance en eux.

■ Saurez-vous retrouver les 3 erreurs dans ce texte ?

1. ....
2. ....
3. ....

 Réponses

D’un point de vue stratégique, nous aurons des ambassadeurs et ambassadrices d’un côté et des influenceurs et influenceuses de l’autre.
Cela signifie que la communication traditionnelle sur nos produits continuera de toucher le public qui connaît bien notre marque, un public qui lit des magazines, qui est sensible à la représentation d’une célébrité, comme les actrices sous contrat avec nous.
Mais, on développera des partenariats avec des influenceurs avec des **communautées** sur Internet qui jusqu’à présent nous connaissent de loin, **voir** ne nous connaissent pas du tout. On pourrait ainsi se projeter dans une communication plus « familière » car les codes sur les réseaux sociaux sont plus directs.
Si l’on **voulait** utiliser les services d’un influenceur ou d’une influenceuse, il faudra aussi se détacher de l’utilisation qu’il ou elle fera de nos produits car la plupart veulent garder une certaine liberté de parole. Ils considèrent qu’ils ne font pas du placement de produit mais qu’ils rendent compte de leur expérience utilisateur à leur communauté qui, de ce fait, a confiance en eux.



1. Des communautées → des communautés
2. Voir → voire
3. voulait → veut

 Explications

1. Les noms en _*té* ou _*tée* ?

- Les noms féminins terminés par -*té* ne prennent pas d’**e** final.

> **Exemple** : La liberté, la solidarité.

■ Il y a bien sûr des exceptions.

– Si le nom indique un contenu, par exemple l'assiettée, la fourchetée.

– Si le nom provient d'un verbe en *-ter*, par exemple jeter et la jetée.

■ Alors, prêts pour une dicté ou une dictée ? !

2. *Voir* ou *voire* ?

■ Faisons la différence entre le verbe **voir** et l'adverbe **voire** qui est le synonyme de « même ».

■ Vous pouvez remplacer le mot qui pose un problème par « même » pour identifier s'il s'agit du verbe ou de l'adverbe.

> Prenons l'exemple du texte : « des communautés sur Internet qui nous connaissent de loin, **même** qui ne nous connaissent pas du tout. »
>
> On ressent bien l'idée de gradation et non de perception visuelle. Il s'agit alors de « voire ».

3. Les hypothèses

■ Lorsque l'on utilise le système des hypothèses avec « si », il faut respecter une certaine concordance. Il existe en effet plusieurs hypothèses.

L'hypothèse sur le futur

■ Elle pourrait être schématisée par : **Si + présent // futur simple**

> **Exemple** : S'il fait beau, nous irons au parc.

■ Grâce à cette hypothèse, nous nous projetons dans le futur, nous faisons un projet.

L'hypothèse irréelle

■ Elle pourrait être schématisée par : **Si + imparfait // conditionnel**

Exemple : Si j'avais plus de temps et d'argent, je partirais en voyage immédiatement !

■ Grâce à cette hypothèse, nous envisageons le présent de façon imaginaire. En réalité, je n'ai pas d'argent, ni de temps, donc je ne pars pas en voyage.



Mise en pratique



EXERCICE 1 Entourez la bonne réponse.

a. Une **dicté** □ **dictée** est toujours un exercice bénéfique.

b. As-tu déjà goûté la **poté** □ **potée** ? C'est un plat hivernal excellent.

c. Cette nuit, ma chatte a eu une jolie **porté** □ **portée** de chatons.

d. J'ai retrouvé mes amis d'**université** □ **universitée**.

e. Penses-tu que cet article ait une quelconque **utilité** □ **utilitée** ?



EXERCICE 2 Complétez avec *voir* ou *voire*.

a. Il nous reste un point à .... avant de prendre une décision.

b. Notre stock est limité, ... pratiquement en rupture.

c. Nous envisageons de passer commande afin de .... ce que valent les produits sur le marché.

d. Une clientèle régulière, ... fidèle, est une bonne chose en temps de crise.



EXERCICE 3 **Conjuguez au temps qui convient.**

a. Si tu (partir) .... maintenant, tu seras en avance et ainsi moins stressée.

b. Il faudra travailler davantage si nous (envisager) .... de rendre le produit fini avant les fêtes de Noël.

c. Si vous faisiez plus attention aux détails, vous **ne** (avoir) .... pas autant de coquilles dans vos documents.

d. Voudront-ils partir en vacances si nous (faire) .... le pont ?

Partie 3
Comptes rendus de réunion

Le compte rendu de réunion est un outil de communication interne. Après une réunion, pour garder une trace de ce qui a été dit pendant la réunion et ainsi faciliter le suivi de la progression d'un projet, un compte rendu plus ou moins détaillé est essentiel.

En entreprise, les comptes rendus les plus demandés sont les comptes rendus synthétiques et synoptiques en français standard ou en prise de notes.

For study purposes only, not for sale !

En voici les caractéristiques.

1. Le compte rendu synthétique : Sous forme de texte, il reprend 60 % à 70 % du contenu de la réunion de façon synthétique en français avec des phrases complètes du type Sujet-Verbe-Complément. Le développement est structuré par des titres, voire des sous-titres. On suit un plan analytique s'il n'y a qu'un sujet à traiter à l'ordre du jour et on privilégiera un plan thématique s'il y a plusieurs sujets à l'ordre du jour.

2. Le compte rendu synoptique en français courant : Il se présente sous forme de tableau et reprend environ 40 % des propos de la réunion. Il est rédigé en français standard très synthétisé, utilisant des phrases courtes, Sujet-Verbe-Complément, et suit un plan thématique.

3. Le compte rendu synoptique en prise de notes : Il se présente également sous forme de tableau et reprend environ 20 à 30 % des propos de la réunion. Il est rédigé en prise de notes, utilisant des verbes à l'infinitif ou des nominalisations et suit un plan thématique.

Dans cette partie, nous analyserons la méthode de rédaction de ces comptes rendus de réunion sur la base de la transcription d'une réunion dans le chapitre 14.



Chapitre 14

Une réunion retranscrite



Monsieur François Dupain : Bonjour à toutes et à tous, bienvenue dans cette réunion. Je vais passer la parole à Madame Chang qui va animer cette réunion portant sur la mise en conformité avec le RGPD.

Madame Marinette Chang : Bonjour à toutes et à tous et merci de votre présence à cette réunion qui porte sur le RGPD. Pour commencer, je vais vous parler de la nouvelle législation européenne qui nous impose de nous mettre en conformité avec le règlement général sur la protection des données, autrement dit le RGPD. Il s'agit d'une situation dans laquelle nous devons nous montrer réactifs car nous devons prendre le temps de comprendre les tenants et les aboutissants afin d'agir au mieux. Donc nous allons faire un tour de table pour savoir où nous en sommes pour qu'on sache ce que cela signifie pour chaque service de se mettre en conformité.

Monsieur François Dupain : Commençons directement par vous peut-être afin que nous y voyions plus clair.

Madame Marinette Chang : Globalement, il faut que nous effacions toutes les données d'un client dès lors qu'il n'est plus client. De plus, il faut mettre en place une cartographie de toutes les informations collectées tout au long du cycle de vie d'un client. S'il y a des informations dites sensibles telles que le sexe, la religion ou autres, il faut les supprimer immédiatement. Puis, on nous demande de mettre en place une cartographie de tous les prestataires ayant accès à ces données. Enfin, il faut instaurer un système d'approbation par le client de ses informations personnelles. Voilà tout ce qu'il faudra mettre en place dans l'année. Je passe la parole à M. Mausse.

Monsieur Maurice Mausse : J'ai déjà fait un tour du système informatique pour analyser les parties qui sont conformes. Donc le site Internet est conforme. Mais la base de données clients, le CRM, ne l'est pas. L'outil du service clients ne l'est pas non plus.

Madame Jennifer Barbier : Bah oui en fait dans l'outil de support client, on a l'habitude d'enregistrer l'intégralité de nos conversations avec les clients pour pouvoir assurer un suivi long terme. Du coup, si l'on n'a plus la possibilité de conserver ces enregistrements, cela risque de dégrader nos relations clients.

Madame Marinette Chang : Ne vous inquiétez pas car tant que ce client a un abonnement chez nous, on conserve l'autorisation de garder ses données, les enregistrements de ces appels mais une fois qu'il n'est plus client chez nous, on doit immédiatement s'en débarrasser.

Madame Jennifer Barbier : D'accord, c'est bien pour les clients réguliers mais on fera comment pour fidéliser les clients qui achètent de temps en temps sur notre plateforme ? On ne pourra plus fidéliser ce genre de clients malheureusement.

Monsieur François Dupain : Il doit bien exister des dispositions pour ce genre de cas. Donc, Madame Chang, pourriez-vous creuser un peu plus pour voir si les textes de loi proposent quelque chose. Monsieur Mausse, est-ce que vous pouvez nous donner un ordre de grandeur de la charge de travail liée à ce projet ?

Monsieur Maurice Mausse : Ma plus grande incertitude concerne le CRM car on a acheté ce logiciel sur le marché et qu'il a été configuré par une société tierce. Donc, nous n'avons pas la main mise dessus. J'ai donc contacté la société en question pour avoir un devis pour une opération de la sorte. Que voici.

Monsieur François Dupain : Merci pour le devis.

Monsieur Maurice Mausse : Ils nous proposent de s'occuper de cela pour 25700€. Ils sont disponibles sous quinzaine et du coup j'ai besoin de valider la dépense.

Monsieur François Dupain : De mon côté, on m'a donné les coordonnées d'une autre entreprise qui s'occupe de ce genre de tâches. Contactez-les aussi pour faire un autre devis et une fois ces devis comparés, nous validerons cette dépense.

Monsieur Maurice Mausse : Il y a une autre action de mise à jour à lancer en priorité qui concerne le logiciel de CRM et qui va entraîner une indisponibilité du système pendant deux jours. Il faut alors qu'on décide du moment où on peut programmer cette opération. Donc, Madame Barbier, quand est-ce que votre service est le moins sollicité ?

Madame Jennifer Barbier : *A priori*, le moment où le service client reçoit le moins d'appels, c'est du vendredi 19h au lundi matin 8h. Je vous confirmerai ça au plus vite.

Monsieur François Dupain : Bien, pour faire le point, nous avons plusieurs tâches qui nous incombent. Madame Chang, vérifiez les subtilités de la loi RGPD sur les clients ponctuels. Madame Barbier, contactez le service informatique pour fixer une date pour la mise à jour. Monsieur Mausse, contactez l'entreprise pour le deuxième devis. Nous ferons le point par mail. Puis, lors de la prochaine réunion, nous fixerons une date pour l'audit de vérification de la mise en conformité.

Madame Marinette Chang : Sachez que ces cabinets d'audit sont pris d'assaut donc nous devons nous y prendre à l'avance.

Monsieur François Dupain : Je vous remercie tous et toutes pour votre implication. On se donne rendez-vous mardi 25 avril à 14h ici-même.



Chapitre 15

Le compte rendu synthétique



Contexte

Voici un exemple de compte rendu synthétique basé sur la transcription du chapitre 14.

1

GenIN Corp

Date et lieu : mardi 8 avril 2021, de 14h à 16h, en salle Copernic

Ordre du jour : Mise en conformité avec le RGPD

Réunion animée par Madame Marinette Chang, Responsable juridique

Secrétaire de séance : Monsieur Maurice Mausse

Participants :

Présents :

Monsieur François Dupain Directeur de l'entreprise

Madame Marinette Chang Responsable du service juridique

Monsieur Maurice Mausse Responsable du service informatique

Madame Jennifer Barbier Responsable du service clients

Absent excusé :

Monsieur Richard Avenier Responsable commercial

Représenté par Monsieur Dupain

Points abordés :

Faire le constat de la situation actuelle

Définir le plan d'action

Liste des prestataires possibles

Feuille de route

Compte rendu rédigé par Monsieur Maurice Mausse

2

I. Définition du RGPD

Le Règlement général de la protection des données impose un contrôle strict des données recueillies par une entreprise. Il faut supprimer les données sensibles. Chaque service a la responsabilité de vérifier le contenu de ses fichiers, informatisés ou en version papier.

II. Etat des lieux par service

Le site Internet est conforme mais le CRM ne l'est pas. La mise en conformité passera par une entreprise externe spécialisée dans ce domaine. Il faudra comparer les devis reçus afin de valider la dépense.

III. Points à approfondir

La fidélisation des clients ponctuels est un point difficile à cerner par rapport au RGPD. Ainsi, Madame Chang regardera en détail ce que le RGPD prévoit pour les clients ponctuels.

IV. Mise à jour du CRM

Monsieur Mausse et Madame Barbier doivent programmer une opération de mise à jour du logiciel CRM qui rendrait le système indisponible pendant deux jours. La première option proposée est du vendredi 19 heures au lundi 8 heures. La date précise doit être confirmée par Monsieur Mausse.

La prochaine réunion est prévue le 25 avril à 14 heures en salle Copernic.



Conseils



- **L'objectif** d'un compte rendu est de faciliter la lecture en effectuant un travail d'analyse et de synthèse des problèmes et des solutions apportées. Ce texte met l'accent sur les faits et non sur les personnes qui s'expriment. Il n'est pas nécessaire de rappeler le nom des intervenants car son objectif est de mettre en lien les causes et conséquences de l'ordre du jour.
- **Le style d'écriture** est neutre grâce aux formules impersonnelles et par le fait qu'on ne cite pas nécessairement les noms des intervenants.
- **Un plan** permet de structurer votre texte en plusieurs parties. Il faut privilégier un plan analytique si la réunion tourne autour d'un problème unique ou un plan thématique si la réunion traite de plusieurs problèmes.
- **Les titres de parties** sont une aide essentielle pour le lecteur. Ils expriment l'idée essentielle de chaque partie et doivent garder la même forme pour assurer une cohérence dans le style. Il y a plusieurs formes possibles. Voici les deux plus communes.
- Un titre avec une nominalisation : Nom 1 + De + Nom 2
  Exemple : Mise à jour du CRM
- Un titre avec un verbe à l'infinitif : Verbe + Nom
  Exemple : Mettre à jour le CRM

I Stratégies pour respecter la forme d'un compte rendu synthétique

Pour tous les types de comptes rendus de réunion, il faut respecter une forme bien précise. Si vos comptes rendus sont imprimés, la forme de la version papier est stricte.

– **En première page** ❶ : Elle contient ce que l'on appelle les *Mentions obligatoires* autrement dit toutes les informations concernant la réunion : où, quand, qui, objet, signature(s) du ou des rédacteurs et rédactrices. Il faut ensuite passer à la page suivante en faisant un saut de page. Le début du compte rendu ne commence jamais sur la page d'introduction.

– **En page 2** ❷ , vous devez résumer en 10 ou 15 lignes en moyenne les propos de la réunion en allant à l'essentiel. Il faut suivre une logique basée sur les faits et non sur la chronologie des interventions. Le meilleur moyen est d'utiliser un plan analytique. On fait souvent une réunion pour résoudre un problème. Ainsi, le plan analytique est souvent le plus approprié aux comptes rendus synthétiques. Enfin, il n'est pas nécessaire de mentionner qui dit quoi.

For study purposes only, not for sale !

II Stratégies pour synthétiser des paroles

Lors de la rédaction, le ou la secrétaire de séance qui a assisté à la réunion pourra facilement repérer les idées principales et devra ensuite hiérarchiser les idées principales et les idées secondaires.

Dans le compte rendu de notre exemple, les idées principales sont en priorité liées à la mise en conformité au RGPD. Les titres servent à structurer les idées. Viennent ensuite les actions annexes, telle que la mise à jour du CRM.

Comparons les extraits de la réunion retranscrite dans le chapitre 14 avec les titres du compte rendu synthétique.

Transcription	Titres
« Pour commencer, je vais vous parler de la nouvelle législation européenne qui nous impose de nous mettre en conformité avec le règlement général sur la protection des données, autrement dit le RGPD. »	**I. Définition du RGPD**
« J'ai déjà fait un tour des systèmes informatiques pour analyser ceux qui sont conformes. Donc le site Internet est conforme. Mais la base de données clients, le CRM, ne l'est pas. L'outil du service clients ne l'est pas non plus. »	**II. Etat des lieux par service**
« C'est bien pour les clients réguliers mais on fera comment pour fidéliser les clients qui achètent de temps en temps sur notre plateforme ? […] Pourriez-vous creuser un peu plus pour voir si les textes de loi proposent quelque chose. »	**III. Points à approfondir**
« Il y a une autre action de mise à jour à lancer en priorité qui concerne le logiciel de CRM et qui va entraîner une indisponibilité du système pendant deux jours. Il faut alors qu'on décide du moment où on peut programmer cette opération. »	**IV. Mise à jour du CRM**

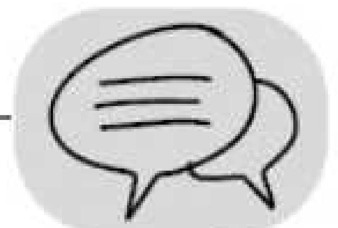
Concernant le style, il faut supprimer toutes les marques du discours oral, telles que les hésitations, les interpellations entre collègues, les digressions, entre autres. Lors de sa prise de parole, Madame Jennifer Barbier a marqué une hésitation. Il est nécessaire de supprimer ces marques orales dans le compte rendu.

> **Exemple**
>
> « **Bah oui en fait** dans l'outil de support client, on a l'habitude d'enregistrer l'intégralité de nos conversations »
>
> → Les termes tels que « bah oui », « en fait », « du coup » sont réservés à l'oral et doivent absolument disparaître dans les écrits.



Mise en pratique

Rédigez un compte rendu synthétique du document suivant.



Transcription de la réunion du 11 février 2019

Lieu : Salle AF 106 Heure : 14h

Ordre du jour : Comment attirer les meilleurs intervenants pour nos conférences

Présentes :

Madame Charlène S., Assistante de direction, Présidente de la séance

Madame Monique L., Responsable pédagogique

Madame Cécile R., Directrice administrative

Madame Solène D., Directrice financière

Madame Jasmine H., Directrice du service de communication

Madame Margaux L., Assistante administrative

Madame Charlène S. : La réunion commence à 10h15. Voyons l'ordre du jour. Quelles sont les différentes façons d'attirer les meilleurs intervenants au sein de l'entreprise. Madame Margaux L. est aujourd'hui notre secrétaire de séance. Elle vous communiquera le compte rendu au plus vite. Commençons par Madame Cécile R. qui souhaite nous parler de ce projet.

Madame Cécile R. : Je souhaiterais inviter des intervenants extérieurs à présenter leurs livres, leurs thèses. Nous pourrions installer des stands afin que les employés de notre établissement puissent acheter leurs livres. Et pour finir, pourquoi ne pas envisager d'ouvrir les portes de l'entreprise le jour des conférences pour inviter un public plus large ?

Madame Monique L. : Alors, je suis d'accord avec ces conférences mais je ne trouve pas que ce soit une bonne idée que les conférences aient lieu tard le soir. Il faut en effet penser que les employés ont des obligations familiales ainsi que des contraintes notamment les transports pour ceux qui habitent loin. Quant à la qualité de ces conférences, je ne suis pas du tout sûre que tous les conférenciers soient toujours légitimes à enseigner à leurs pairs. De toute façon, je pense qu'une conférence par trimestre est suffisante.

Madame Charlène S. : C'est vrai que les étudiants d'écoles d'ingénieurs sont très occupés à préparer leur intégration dans le monde professionnel. De ce fait, il est préférable d'attirer les meilleurs intervenants pour les conférences afin de faciliter le recrutement des futurs étudiants et d'améliorer le prestige et l'image de notre établissement.

Madame Jasmine H. : Nous pourrions commencer par faire un recueil, une liste des intervenants qu'on voudrait faire venir.

Madame Monique L. : Excellente idée. Je peux me charger de la vérification de cette liste.

Madame Jasmine H. : Afin de promouvoir ces conférences, la publication sur les réseaux sociaux sera maximale.

Madame Charlène S : Je propose que les ressources humaines contactent les intervenants déjà venus et je suggère des conférences plus variées comme des débats, ce qui rendra les rencontres plus interactives.

Madame Jasmine H. : Concernant la communication, je m'engage à maintenir un flux permanent sur les réseaux sociaux.

Madame Solène D. : Toutes ces idées sont excellentes. Mais la priorité est de se concentrer sur le budget car ces conférences ont un certain coût et les représentants ne pourront pas être payés à moins de débloquer des fonds. Il faut également vérifier le budget alloué à la communication externe.

Madame Charlène S. Dans ces cas-là, pourquoi on n'associerait pas les journées de conférences aux journées Team building ? Ce sera plus rentable.

Madame Jasmine H. : Je crains qu'elles n'aient pas les mêmes objectifs.

Madame Charlène S. : Bien, je comprends. Alors je vous invite à réfléchir au budget. Il est 11h et c'est la fin de notre réunion sur ces conférences. On fera le point sur le budget et la liste à la prochaine réunion prévue le 18 février à 15h en salle 12. Nous mettrons sur pied le plan d'action à définir pour chaque service.



Chapitre 16

Le compte rendu synoptique



Contexte

Voici des exemples de comptes rendus synoptiques sur la base de la transcription du chapitre 14.

Document 1

1

GenIN Corp.

Date et lieu : mardi 8 avril 2021, de 14h à 16h, en salle Copernic

Ordre du jour : Mise en conformité avec le RGPD

Réunion animée par Madame Marinette Chang, Responsable juridique

Secrétaire de séance : Monsieur Maurice Mausse

Participants :

Présents :

Monsieur François Dupain Directeur de l'entreprise

Madame Marinette Chang Responsable du service juridique

Monsieur Maurice Mausse Responsable du service informatique

Madame Jennifer Barbier Responsable du service clients

Absent excusé :

Monsieur Richard Avenier Responsable commercial

Représenté par Monsieur Dupain

Points abordés :

Faire le constat de la situation actuelle

Définir le plan d'action

Liste des prestataires possibles

Feuille de route

Compte rendu rédigé par Monsieur Maurice Mausse

❷

Thèmes	Informations	Actions à venir
Conformité du CRM	Plusieurs devis doivent être comparés afin de valider la dépense pour la mise en conformité du CRM.	Après avoir comparé les devis, M. Mausse transmettra l'information à la direction.
Clients ponctuels	La difficulté à fidéliser les clients ponctuels après la mise en conformité du CRM se pose.	Mme Chang devra trouver des informations supplémentaires sur les clients ponctuels et le RGPD.
Mise à jour du CRM	En raison de sa mise à jour, le CRM sera indisponible pendant 2 jours.	M. Mausse et Mme Barbier doivent fixer une date pour que la mise à jour gêne le moins possible.

Prochaine réunion prévue le 25 avril, à 14 heures en salle Copernic

Document 2

❶ (Mêmes mentions obligatoires que document 1)

❷

Thèmes	Informations	Actions à venir
Conformité du CRM	Plusieurs devis pour la mise en conformité du CRM	M. Mausse : comparer les devis
Clients ponctuels	Difficulté à fidéliser les clients ponctuels après la mise en conformité du CRM	Mme Chang : trouver des informations supplémentaires sur les clients ponctuels et le RGPD
Mise à jour	Indisponibilité du CRM pendant	M. Mausse et Mme Barbier : fixer une date

du CRM	2 jours.	pour la mise à jour

Prochaine réunion prévue le 25 avril, à 14 heures en salle Copernic



Conseils



Encore plus concis, ce type de compte rendu demande une bonne aptitude à prendre des notes. Donc, restez concentré(e) durant la réunion et entraînez-vous à la prise de notes.

I Stratégies pour respecter la forme d'un compte rendu synoptique

Le compte rendu synoptique conserve les mentions obligatoires en première page dont voici un rappel :

– **En première page** ❶ : *Mentions obligatoires* : toutes les informations concernant la réunion : où, quand, qui, objet, signature(s) du ou des rédacteurs ou rédactrices. Il faut ensuite passer à la page suivante en faisant un saut de page. Le début du compte rendu ne commence jamais sur la page d'introduction.

– **En page 2** ❷ , le compte rendu se présente sous forme de tableau. Il est nécessaire de rendre compte des thèmes, des informations données et des constats de la situation au moment de la réunion et enfin des actions à venir.

II Stratégies pour compléter le tableau synoptique

L'objectif de ce compte rendu est permettre d'identifier qui doit faire quoi en un clin d'œil, d'où l'intérêt de le faire sous forme de listes dressées grâce à des infinitifs ou des noms (cf. Chapitre 2, la nominalisation)

Il existe deux façons de procéder : Le tableau synoptique en français courant (document 1) et en prise de notes (document 2).

1. Le tableau synoptique en français courant

La forme du tableau respecte l'ordre suivant : thèmes/informations/actions à venir.

Les colonnes sont complétées avec les informations nécessaires sous forme de phrases complètes mais simplifiées. Elles sont courtes et suivent l'ordre Sujet-Verbe-Complément.

Exemple de transformation :

Transcription	Tableau synoptique en français courant
« Il y a une autre action de mise à jour à lancer en priorité qui concerne le logiciel de CRM et qui va entraîner une indisponibilité du système pendant deux jours. »	En raison de sa mise à jour, le CRM sera indisponible pendant 2 jours.

2. Le tableau synoptique en prise de notes

La forme du tableau respecte également l'ordre suivant : thèmes/ informations/ actions à venir.

Les colonnes sont complétées avec les informations nécessaires sous forme de phrases infinitives ou nominalisées. Il est impératif de choisir si l'on utilise une liste commençant par des verbes à l'infinitif ou par des noms et surtout de s'y tenir afin d'harmoniser le style du tableau.

Exemples de transformation :

Transcription	Tableau synoptique en prise de notes
« Il y a une autre action de mise à jour à lancer en priorité qui concerne le logiciel de CRM et qui va entraîner une indisponibilité du système pendant deux jours. »	Indisponibilité du CRM pendant 2 jours.



Mise en pratique

Vous utiliserez la transcription de la Mise en pratique du chapitre 15 à la page 107 pour réaliser un compte rendu synoptique en français courant et un en prise de notes.



Chapitre 17

Et l’orthographe ? (3)



Contexte

■ Voici un compte rendu de réunion.

La réunion a commencé à 10 heures et demies le lundi 26 avril et a duré jusqu’à 12 heures et demie. Les participants à la réunion étaient Mr. Dupain, directeur de l’entreprise, Mme. Chang, responsable du service juridique et animatrice de la réunion, M. Mausse, responsable du service informatique, Mme. Barbier, responsable du service client. M. Avenier était absent et représenté par M. Dupain pour toutes les questions regardant son service.

Le RGPD est une nouvelle loi européenne qui prône la sécurité des données des clients des entreprises, notre entreprise étant concernée nous allons devoir nous adapter à ces nouvelles dispositions. La première chose à savoir c’est que la base de données clients, ou CRM, et l’outil du service clients de notre entreprise ne sont pas conformes à ces nouvelles directives. […]

Ainsi, madame Barbier émet l’idée que son service ne serait sans doute plus capable de fidéliser les clients ponctuels. On demande donc à madame Chang de regarder s’il n’y a pas des possibilités sur se sujet.

Pour finir cette réunion monsieur Dupain a résumé les tâches que les personnes présentes devaient effectuer avant la prochaine réunion planifiée pour le 30 mai à 14 heures dans la même salle. Les personnes présentes ce tiendront informés par mail d’ici là et le sujet de la prochaine réunion sera la date pour l’audit de vérification de la mise en conformité.

■ Saurez-vous retrouver les 7 erreurs dans ce compte rendu ?

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....
6. ....
7. ....



Réponses

■ La réunion a commencé à 10 heures et **demies** le lundi 26 avril, elle a duré jusqu'à 12 heures et **demie**. Les participants à la réunion étaient **Mr.** Dupain, directeur de l'entreprise, **Mme.** Chang, responsable du service juridique et animatrice de la réunion, M. Mausse, responsable du service informatique, **Mme.** Barbier, responsable du service client. M. Avenier était absent et représenté par M. Dupain pour toutes les questions regardant son service.

■ Le RGPD est une nouvelle loi européenne qui prône la sécurité des données des clients des entreprises. Notre entreprise est concernée, ainsi nous devrons nous adapter à ces nouvelles dispositions. La première chose à savoir c'est que la base de données clients, ou CRM, et l'outil du service clients de notre entreprise ne sont pas conformes à ces nouvelles directives. […]

■ Ainsi, madame Barbier émet l'idée que son service ne serait sans doute plus capable de fidéliser les clients ponctuels. On demande donc à madame Chang de regarder s'il n'y a pas des possibilités sur **se** sujet.

■ Pour finir cette réunion, monsieur Dupain a résumé les tâches que les personnes présentes devaient effectuer avant la prochaine réunion planifiée pour le 30 mai à 14 heures dans la même salle.

Les personnes présentes **ce** tiendront **informés** par mail d'ici là et le sujet de la prochaine réunion sera la date pour l'audit de vérification de la mise en conformité.



1. demies → demie
2. demie → demi
3. Mr. → M.
4. Mme. → Mme (2 fois)
5. se → ce
6. ce → se
7. informés → informées



Explications

1. *Demi* ou *demie* ?

- Lorsque l'on écrit l'heure en français et en toutes lettres, il faut se méfier de l'accord avec « demi ». Le mot « heure » est féminin, donc on écrira « demie » après toutes les heures. En revanche, on ne met pas de -*s* final comme marque du pluriel.

  Exemple : Une heure et demie, deux heures et demie.

- Mais après « midi » ou « minuit », qui sont des noms masculins, « demi » reste au masculin singulier. On écrira « minuit et demi » et « midi et demi ».

 **Attention 1**

Dans ce compte rendu, la cohérence des registres de langue n'est pas respectée car « 12 heures » appartient au registre formel alors que « demi » appartient au registre familier. Les heures du registre formel fonctionnent sur 24 heures. Les heures du registre familier sur 12 heures. Ainsi, il aurait fallu écrire 12h30 dans ce compte rendu et midi et demi dans un écrit informel.

 **Attention 2**

« Demi » devant un nom est invariable.

Exemple : La réunion a duré une **demi**-heure.

2. Les abréviations des titres

- Bien que dans un compte rendu les titres doivent être écrits en entier, si l'on décide d'abréger « monsieur » ou « madame », il est important de respecter les usages du français.
- Voici la règle complète.

Monsieur = M.	Madame = Mme
Messieurs = MM.	Mesdames = Mmes

- En effet, « Mr » est un anglicisme qui signifie Mister et non Monsieur.
- Les titres ne s'abrègent que devant le nom, le prénom ou le titre des personnes.

Exemple : M. Dupain, Mme Chang, Mme la sous-préfète

- Ils s'écrivent en entier et sans majuscule :

1. Lorsqu'ils sont employés seuls.

Exemple : Je n'ai jamais rencontré madame.

2. Lorsque l'on s'adresse directement à la personne.

Exemple : Je vous écoute monsieur.

- Ils s'écrivent en entier avec une majuscule :

1. Lorsqu'ils constituent un titre honorifique historique.

Exemple : Monsieur, frère du roi

2. Lorsqu'ils constituent le premier mot d'un ouvrage

Exemple : Mademoiselle Julie d'August Strindberg

3. *Ce* ou *se* ?

- « **Ce** » est un adjectif démonstratif. Il se place devant un nom ou un adjectif.

> **Exemple** : Ce sujet

- « **Ce** » est également un pronom démonstratif qui se place devant les pronoms relatifs dont, que, qui et qui signifie « les choses dont, les choses que, les choses qui »

> **Exemple** : Ce dont je veux vous parler = les choses dont je veux vous parler…

- « **Ce sont** » est le pluriel de « **c'est** ».

> **Exemple**
>
> Ce sont des informations cruciales.
>
> → C'est une information cruciale.

- « **Se** » est le pronom personnel réfléchi des 3^{e} personnes du singulier (il, elle, on) et du pluriel (ils, elles).
- Il est donc logique qu'on le retrouve devant un verbe pronominal.

> **Exemple** : Les personnes présentes **se** tiendront informées.

4. L'accord de l'adjectif après *se tenir*

- Les adjectifs s'accordent toujours avec les noms qu'ils complètent. Le nom et l'adjectif sont parfois séparés par un verbe dit attributif dont le plus connu est le verbe être. Dans ce cas précis, on conserve quand même le lien entre le nom et l'adjectif par l'accord.

> **Exemple** : Notre entreprise est concernée.

- Voici quelques verbes dits attributifs : avoir l'air, demeurer, devenir, paraître, passer pour, rester, sembler, se tenir, tomber (amoureux) etc.
- Si vous avez un doute sur l'accord de l'adjectif après l'un de ces verbes, vous pouvez les remplacer par le verbe être.

> **Exemple**
> Les personnes **se tiendront** informé (?)
> → Les personnes seront informées.

- Analyse : Le verbe **être** peut remplacer « se tenir » et l'adjectif « informé » s'accordera en fonction du sujet. Dans cette phrase, le sujet est « les personnes », un nom féminin pluriel. L'accord de l'adjectif se fait aussi au féminin pluriel : Les personnes se tiendront **informées**.



Mise en pratique



EXERCICE 1 **Entourez la bonne réponse.**

a. Rendez-vous à midi et **demi** □ **demie** devant la gare.

b. Tu dois partir à quatorze heures **trente** □ **et demie** ?

c. Il est déjà deux heures et **demi** □ **demie**. Dépêche-toi !

d. Nous avons environ une **demi** □ **demie**-heure de route avant d'arriver.



EXERCICE 2 **Complétez avec *ce* ou *se*.**

a. À .... rythme, il .... peut que nous terminions à temps.

b. Il faut qu'ils .... décident vite à acheter .... véhicule qui est une belle affaire.

c. .... sujet est délicat. En effet, ... dont je veux vous parler est d'ordre privé.

d. On .... tient au courant de l'évolution de .... projet.

 EXERCICE 3 **Accordez les adjectifs entre parenthèses.**

a. (amoureux) Mes amies tombent très souvent .... !

b. (impassible) Les manifestants demeurent .... devant les menaces.

c. (informé) La hiérarchie ne semble pas encore .... de votre démission.

d. (gêné) Les personnes présentes avaient l'air .... des révélations.

Partie 4
Échanges avec la clientèle

Les enjeux des échanges avec la clientèle sont multiples.

Il faut faire passer des informations de façon diplomate en vue de maintenir de bonnes relations commerciales.

En outre, la communication peut se faire via différents canaux.

La communication écrite peut se faire par mail ou par courrier. La communication orale peut se dérouler en face-à-face ou par téléphone.

Dans cette partie, nous verrons les codes de ces différents modes de communication afin de gagner en pertinence, en maîtrise et en diplomatie pour se sentir à l'aise.



Chapitre 18

Les premiers contacts avec un client



Contexte

Voici un dialogue entre une commerciale et un potentiel client.



– Les Opticiens du temps, bonjour.

– Bonjour monsieur Bondt, Ieva Smith de la marque Super Optique. Je me permets de vous téléphoner en réponse à votre mail pour mieux connaître vos besoins et savoir dans quelle mesure notre marque pourrait y répondre.

– Bonjour madame, merci de me recontacter.

– Tout d'abord, je vous remercie de l'intérêt que vous portez à notre marque. Bien, pour commencer, comment vous avez connu notre marque ? Par Internet, par le bouche-à-oreille peut-être ?

– J'ai entendu parler de Super Optique par la concurrence en quelque sorte. Je me promène souvent pour voir les vitrines de mes concurrents et j'ai découvert votre marque de cette façon.

– Qu'est-ce qui vous a le plus interpellé dans la présentation des produits de notre marque ?

– J'ai surtout remarqué l'aspect coloré des boîtiers et des montures à lunettes et aussi l'accent mis sur les modèles pour enfants. Votre marque a l'air moins traditionnelle que d'autres. En plus, les prix sont raisonnables, ce qui peut

@Xinzhu WeChat : meowyoung

représenter une bonne première approche pour une première paire de lunettes.

– Dans quelle mesure est-ce que vous seriez intéressé par un partenariat ?

– Avant de parler de partenariat, il est important que je voie les produits de façon plus détaillée. Mais dans l'absolu, oui, je suis intéressé par votre marque.

– Alors, je souhaiterais en savoir un peu plus sur votre clientèle afin de vous proposer les produits les mieux adaptés. Comment est-ce que vous pourriez décrire votre cœur de clientèle ? Est-ce que vous avez une clientèle fidèle ou de passage ?

– J'ai un cœur de clientèle plutôt fidèle. Les clients de passage ne représentent pas un gros pourcentage de mon chiffre d'affaires.

– Quel est l'âge moyen de vos clients ? Quelles sont leurs catégories socio-professionnelles ?

– Je ne suis pas sûr à 100 % des catégories socio-professionnelles, probablement CSP-CSP+. En tous cas, j'ai plutôt des familles, de quadra ou quinqua avec enfants en bas âge et ados. Donc je pensais que votre marque pourrait toucher plutôt les enfants de ces familles.

– Très bien, je vous remercie monsieur. Je peux passer à votre boutique à partir d'après-demain. À quel moment est-ce que nous pourrions nous rencontrer pour que je vous présente les produits les plus intéressants pour votre boutique ?



Analyse

Quel questionnaire correspond à la discussion téléphonique ?

Questionnaire 1	Questionnaire 2
1. Comment avez-vous connu notre marque ? **2.** Qu'appréciez-vous dans notre marque ? **3.** Comment décririez-vous votre clientèle ? **4.** Quel est l'âge moyen de votre clientèle ? **5.** Envisageriez-vous de promouvoir nos produits ?	**1.** Connaissez-vous notre marque ? **2.** Quels sont les avantages de nos produits ? **3.** Comment décririez-vous vos produits ? **4.** Quel est votre chiffre d'affaires ? **5.** Envisagez-vous de varier votre offre ?



Conseils



- Les questions ouvertes (avec un mot interrogatif) sont les questions les plus adaptées à la découverte des besoins d'un client. Ce dernier vous fera une réponse détaillée et construite et vous recevrez un maximum d'informations. De plus, votre potentiel client vous trouvera à son écoute et c'est une première étape importante dans cette relation.
- Vous pouvez confirmer ces réponses avec une question fermée n'appelant que « oui » ou « non » en réponses possibles.
- Pensez aux questions partielles avec quel.

I Stratégies pour parler de la clientèle

1. La clientèle professionnelle

L'expression anglo-saxonne de référence est *B to B* ou *B2B* (*Business to business*). Il s'agit de la relation commerciale entre deux entreprises.

En France, concernant la taille des entreprises, on parle de :

– Très petites entreprises (TPE) ou micro-entreprises qui comptent moins de 10 salariés,

– Petites et moyennes entreprises (PME) qui comptent de 10 à 249 salariés,

– Petites et moyennes entreprises industrielles (PMI) qui comptent de 20 à 479 salariés,

– Entreprises de taille intermédiaire (ETI) qui comptent de 250 à 4 999,

– Grandes entreprises (GE) dont l'effectif est supérieur ou égal à 5 000 salariés.

2. La clientèle particulière

L'expression anglo-saxonne de référence est *B to C* ou *B2C* (*Business to Customer*). Il s'agit de la relation commerciale entre une entreprise et un client particulier.

– La clientèle ; un client – une cliente

– Un nouveau client ou un client fidélisé

– Un client fidèle ≠ De passage

Afin de cibler au mieux les besoins des différents types de clientèle, on peut opérer par catégories, les principales étant l'âge et la catégorie socio-professionnelle.

a. Les catégories d'âge des clients

Pour les plus jeunes, de moins de 20 ans, on parle d'enfants, d'adolescents. Mais à partir de 20 ans, on peut classer les personnes par âge.

Âge	Nom/Adjectif
De 20 à 29 ans	Vingtenaire
De 30 à 39 ans	Trentenaire
De 40 à 49 ans	Quadragénaire
De 50 à 59 ans	Quinquagénaire
De 60 à 69 ans	Sexagénaire
De 70 à 79 ans	Septuagénaire
De 80 à 89 ans	Octogénaire
De 90 à 99 ans	Nonagénaire
100 ans et plus	Centenaire

b. Les professions et catégories socioprofessionnelles (PCS)

Les PCS correspondent aux professions et catégories socioprofessionnelles. C’est un classement des professions selon plusieurs critères, élaboré en 1982 par l’Insee et renouvelé en 2003.

Les PCS sont construites sur 4 critères : l’activité (les actifs sont les personnes en emploi ou au chômage, les inactifs sont sans emploi et n’en cherchent pas), la profession, la position hiérarchique et le statut (salarié ou non).

Les PCS sont basées sur trois niveaux : 8 groupes socio-professionnels décomposés en 42 catégories socioprofessionnelles, elles-mêmes décomposées en 486 professions.

Les 8 groupes professionnels sont :

1. Agriculteurs exploitants,

2. Artisans, commerçants et chefs d’entreprise,

3. Cadres et professions intellectuelles supérieures, dont les professions libérales,

4. Professions intermédiaires,

5. Employés,
- – Employés qualifiés,
- – Employés non qualifiés,

6. Ouvriers,
- – Ouvriers qualifiés
- – Ouvriers non qualifiés

7. Retraités,

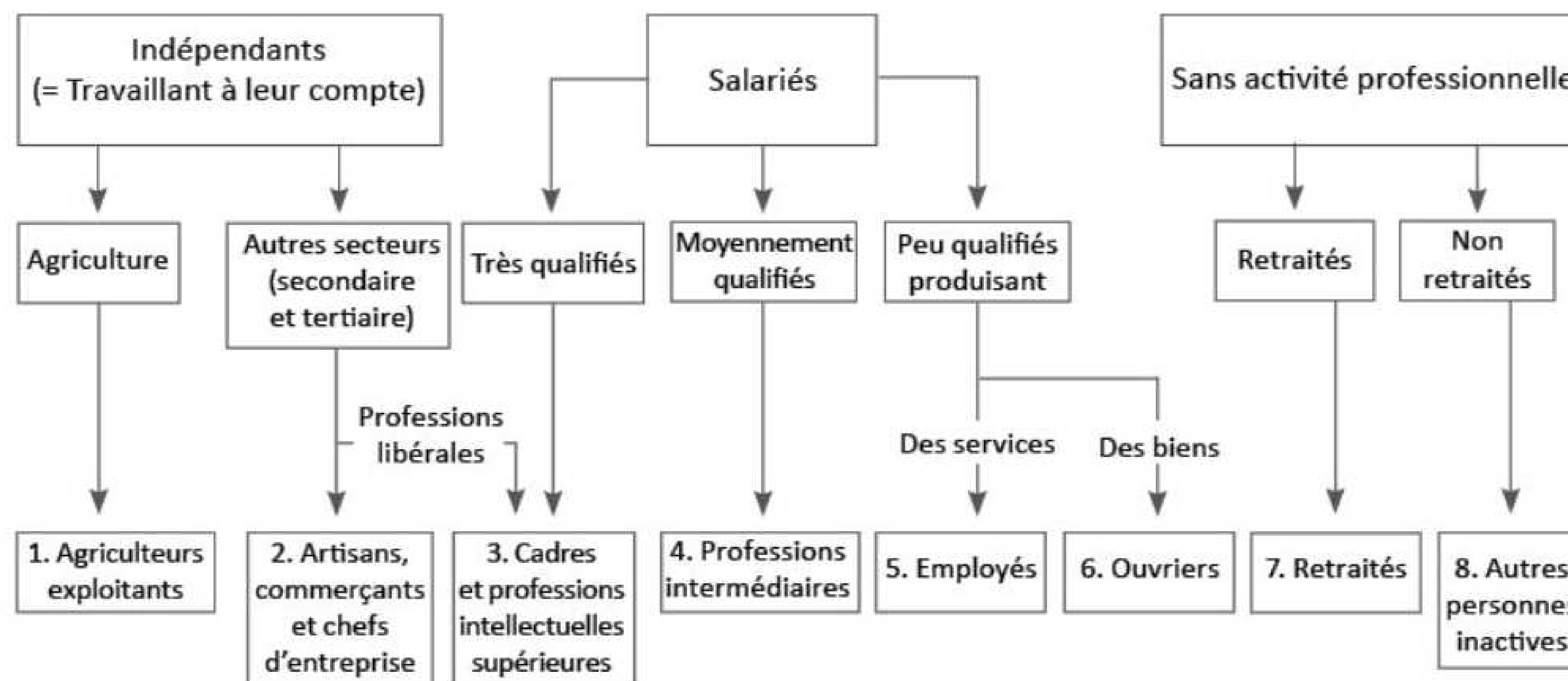
8. Autres personnes sans activité professionnelle.

Ces groupes sont décomposés en catégories socio-professionnelles. Par exemple, parmi les agriculteurs exploitants, on classe les agriculteurs en fonction de la taille de l’exploitation. De même, dans les catégories Employés et

本书仅供法语学习者交流，严禁售卖

Ouvriers, on trouve des sous-catégories en fonction des qualifications, c'est-à-dire en fonction du niveau d'études spécialisées atteint.

Quand on met en place une stratégie de marketing, les termes « CSP », « CSP+ » et « CSP++ » reviennent souvent. Il s'agit de références à l'ancienne version de ce classement : les Catégories Socioprofessionnelles. « CSP+ » fait en particulier référence aux catégories privilégiées et « CSP++ » aux catégories très privilégiées. Les stratégies de marketing classent les CSP en fonction de leurs revenus et de leurs habitudes de consommation.



Leur localisation géographique :

Les clients sont situés dans quelle région ? Sont-ils plutôt en ville, dans une grande ville, à la campagne ?

Le volume d'affaires :

Le terme volume d'affaires est utilisé pour savoir s'il l'on parle d'un client à qui l'on vend beaucoup. De façon plus familière, on parlera également de « gros clients ».

II Stratégies grammaticales pour poser des questions ouvertes

Les questions ouvertes permettent d'obtenir des informations détaillées. La méthode QQOQCP est l'équivalent des 5W, 1H de l'écriture journalistique. Tout comme en gestion de projet, cette méthode permet de sonder ses clients pour définir leurs besoins.

Q	Qui ?
Q	Quoi ?
O	Où ?
Q	Quand ?
C	Comment ?
P	Pourquoi ?

Pour connaître les besoins d'un client, il est nécessaire de poser de bonnes questions : ciblées, formulées clairement et adaptées à la situation de communication. Or, il existe trois façons de poser les questions en français en fonction du registre utilisé.

Le **registre formel** est utilisé notamment dans les questionnaires écrits. On retrouve les questions avec **l'inversion du sujet et du verbe**.

> **Exemple** : Comment **avez-vous connu** notre marque ?

Le **registre standard** est caractérisé par le marqueur « **est-ce que** » et conserve l'ordre Sujet-Verbe. Ce type de question est utilisé plus souvent à l'oral.

> **Exemple** : Comment **est-ce que vous avez connu** notre marque ?

Le **registre familier** de la question garde la structure Sujet-Verbe-Complément et se distingue seulement de la phrase assertive par l'intonation montante à la fin de la question.

> **Exemple** : Comment **vous avez connu** notre marque ?



Mise en pratique



EXERCICE 1 **Classez ces professions dans la catégorie socioprofessionnelle qui lui correspond.**

Profession	Catégorie
Une journaliste	....
Un père au foyer	....
Une lycéenne	....
Un patron d'une PME	....
Un électricien à son compte	....
Une caissière de supermarché	....
Un vendeur de vêtements salarié	....
Un ouvrier salarié	....
Une avocate	....
Un chirurgien	....



EXERCICE 2 **Trouvez la question qui correspond à la réponse.**

a. Je suis à la recherche d'un produit qui attirerait une nouvelle clientèle.

☐ **1.** Qu'est-ce que vous cherchez comme type de produits ?

☐ **2.** Est-ce que vous cherchez ce type de produits ?

b. Oui avec plaisir. Je suis libre demain, mais plutôt dans l'après-midi.

☐ **1.** Dans quelle mesure pourrais-je passer vous voir ?

☐ **2.** Puis-je passer vous présenter notre catalogue ?

c. Il me faudrait plus de temps pour me décider.

☐ **1.** Voulez-vous signer le contrat maintenant ?

☐ **2.** Comment voulez-vous procéder pour le contrat ?

d. Je ne crois pas.

☐ **1.** Pensez-vous que votre clientèle soit intéressée par cette offre ?

☐ **2.** Pourquoi votre clientèle ne serait-elle pas intéressée par cette offre ?



EXERCICE 3 **Remettez les questions dans l'ordre.**

a. souhaiteriez ☐ quel ☐ voir ☐ modèle ☐ vous ☐ – ☐ ?

....

b. de ☐ voulez ☐ le ☐ facture ☐ comment ☐ vous ☐ la ☐ pour ☐ paiement ☐ procéder ☐ ? ☐ –

....

c. Pensez ☐ votre ☐ élargir ☐ offre ☐ vous ☐ ? ☐ –

....

d. comme ☐ que ☐ ce ☐ vous ☐ est ☐ proposez ☐ qu ☐ promotion ☐ ? ☐ ' ☐ –

....



Chapitre 19

La présentation d'un produit



Contexte

Voici un extrait d'un dialogue entre une commerciale et un potentiel client.



– Bonjour monsieur, je suis Ieva Smith, la représentante de Super Optique. Nous avions convenu d'un rendez-vous pour que je vous présente la nouvelle collection en vue d'un futur partenariat.

– Oui bien sûr. Bonjour madame. Janny Bondt, enchanté. Entrez dans la boutique. Je finis avec mes clients et je suis à vous tout de suite. Installez-vous ici. J'arrive tout de suite. […] Voilà, je vous remercie d'avoir patienté, je suis prêt à vous écouter.

– Je vous propose de détailler l'offre du catalogue. Pour sa nouvelle collection, Super Optique a créé de nouveaux modèles pour les adultes et a ajouté une collection dédiée aux enfants. Pour commencer, ces modèles pour adultes comprennent des verres spéciaux pour lutter contre la lumière bleue des écrans. L'avantage de ces modèles, c'est que vous pouvez cumuler une correction visuelle et un verre anti-lumière bleue. Il y a de nouveaux coloris pour les montures. Ensuite, la collection pour enfants comprend des solaires…

– Excusez-moi, avant de passer à la collection pour enfants, je voudrais d'abord savoir quels sont les modèles pour adultes qui se vendent le mieux. Lesquels me conseillez-vous pour une clientèle plutôt traditionnelle ?

– Je pense que le modèle avec la monture ronde et les verres solaires est un bon modèle basique et le modèle rectangulaire anti-lumière bleue convient à un style sérieux de bureau et se porte facilement dans un contexte professionnel. Les montures en écaille sont classiques et élégantes.

– Merci pour vos conseils.

– Passons donc aux modèles pour enfants à partir de la page 12. Les montures sont adaptées à la morphologie des enfants. La qualité du verre est optimale pour protéger leurs yeux particulièrement fragiles. Ces lunettes sont parfaitement appropriées aux contextes de plage et de montagne. De plus, il y a un élastique qui permet de les maintenir afin qu'elles ne tombent pas quand l'enfant bouge. L'élastique est amovible et s'il se casse, il y en a un de rechange dans le boîtier.

– Est-ce que les verres des lunettes pour enfants offrent une correction ?

– Les modèles de base n'en ont pas mais les clients peuvent les faire modifier.



Analyse

1. Quel est l'objectif de la visite de Ieva Smith ?

☐ **a.** Offrir le catalogue de la nouvelle collection

☐ **b.** Passer en revue le catalogue au potentiel acheteur

☐ **c.** Acheter une nouvelle paire de lunettes

2. Les modèles qui intéressent Janny Bondt sont destinés à :

☐ **a.** Une clientèle plutôt jeune et moderne

☐ **b.** Une clientèle plutôt classique

☐ **c.** Aux enfants



Conseils



 Les échanges commerciaux nécessitent de bonnes conditions de communication. Voici quelques expressions polies pour faire patienter l'interlocuteur :

« Je suis à vous tout de suite. »

« Je vous prie de patienter quelques minutes. »

 L'expression « Je suis prêt à vous écouter » marque que l'on est prêt à reprendre la conversation.

 Ainsi, faire preuve de tact et de diplomatie est une bonne entrée en matière pour des échanges commerciaux.

I Stratégies lexicales pour évoquer les qualités d'un produit

Choisir son vocabulaire est également nécessaire à la négociation commerciale. Il faut être efficace afin de maintenir l'intérêt de l'interlocuteur. Voici quelques termes vantant les mérites de vos produits.

Noms	Verbes	Adjectifs
L'atout (m.s.) L'avantage (m.s.) Le point fort La qualité	Convenir à Offrir (la possibilité de) Permettre de Pouvoir	Adapté(e) Adéquat(e) Approprié(e)

Exemple

L'avantage de ces modèles, c'est que vous pouvez cumuler une correction visuelle et un verre anti-lumière bleue.

Un élastique **permet** de les maintenir.

Les montures sont **adaptées** à la morphologie des enfants.

Il est possible d'utiliser des adverbes pour accentuer les qualités.

Ces lunettes sont **parfaitement** appropriées aux contextes de plage et de montagne.

II Stratégies grammaticales : les verbes pronominaux à valeur de passif

Les verbes pronominaux à sens passif tels que se vendre, se porter, s'utiliser sont une alternative à la forme passive habituelle. Leur utilisation rend le discours plus fluide.

Prenons un exemple du texte :

> « Le modèle rectangulaire […] **se porte** facilement dans un contexte professionnel. »
>
> → Ce procédé permet d'éviter un sujet réel indéfini, tel que « les gens portent ce modèle… »
>
> Son équivalent à la forme passive est toujours possible mais moins élégant.
>
> → « Ce modèle est porté dans un contexte professionnel. »

Alors que la forme passive implique que l'action est faite, les verbes pronominaux apportent une idée de généralité. Ils sont donc bien utiles lors d'une argumentation commerciale.



Mise en pratique



EXERCICE 1 **Complétez le texte avec les mots suivants :**

adaptés □ avantage □ appropriée □ point □ adéquate □ qualités

Regardez cette armoire multifonctions ! Elle fait montre de nombreuses .... pour faciliter le rangement. Elle possède quatre portes, ce qui est un .... pour classer les objets. De plus, elle est .... à des pièces étroites par sa conception .... Ses tiroirs de différentes tailles sont .... à toutes sortes d'objets. Bref, ce sera le .... fort de votre maison.

 **EXERCICE 2** **Transformez ces phrases avec le verbe pronominal correspondant.**

a. On parle anglais dans de nombreux pays.

....

b. Ces meubles ont été vendus comme des petits pains.

....

c. On lave facilement cette chemise.

....



Chapitre 20

Les mails commerciaux



Contexte

Voici un échange commercial par courriels.

Courriel 1

De : h.tozzi@mail.com
À : e.donatello@securite.com
Objet :

Madame,

Nous serons en France du 1er au 15 août et nous voudrions planifier une visite de maintenance de notre système de sécurité. Pourriez-vous m'informer d'une date ?

Cordialement,
H. Tozzi

Courriel 2

De : e.donatello@securite.com
À : h.tozzi@mail.com
Objet : Re :

Cher monsieur Tozzi,

Je vous informe que votre visite sera planifiée le 3 août à 15h. J'espère que cette date vous conviendra. Dans l'éventualité où vous ne seriez pas disponibles, je vous prie de me donner vos disponibilités pour que nous planifiions une autre date.

Recevez mes sincères salutations.

Eva Donatello

Assistante administrative et commerciale

Agence de Sécurité



Analyse

1. Quel est l'objet de cet échange de courriels ?

☐ **a.** Annonce de retour en France

☐ **b.** Plainte sur le système de sécurité

☐ **c.** Demande de rendez-vous

2. Le client souhaite :

☐ **a.** faire réparer l'alarme de sa maison.

☐ **b.** faire vérifier l'alarme de sa maison.

☐ **c.** faire changer l'alarme de sa maison.

3. Dites si ces affirmations sont vraies ou fausses et justifiez par une phrase des textes.

	Vrai	Faux
a. L'employée n'a pas de rendez-vous à proposer aux dates demandées par le client.	☐	☐
Justification :		
b. L'employée lui propose de modifier la date de rendez-vous si celle-ci ne lui convient pas.	☐	☐
Justification :		

 Conseils



- Lors d'un courriel de réponse à des clients, la politesse est à mettre en avant. Les formules de politesse telles que « Recevez mes sincères salutations » sont plus adaptées à ce contexte de communication que le traditionnel « Cordialement ».
- De plus, par diplomatie, il est important de toujours proposer une alternative au client si jamais votre première proposition ne lui convenait pas. C'est le rôle de la dernière phrase : « Dans l'éventualité où vous ne seriez pas disponibles, je vous prie de me donner vos disponibilités pour que nous planifiions une autre date. »
- Par ce genre d'attentions, votre client se sentira écouté et développera une relation de confiance avec vous et avec votre entreprise.

I Stratégies pour faire preuve de diplomatie lors d'un échange commercial

Il existe des formulations qui permettent de rendre des échanges écrits plus diplomatiques. On dit souvent qu'il faut « habiller » vos propos. En d'autres termes, il faut utiliser des verbes introducteurs, des adverbes ou des locutions pour modérer vos idées. Ainsi, vous pourrez réutiliser les expressions suivantes.

– Pour informer votre client :

> « Je vous informe que… » du verbe informer

– Pour vérifier si votre proposition convient :

> « J'espère que (sujet de discussion) vous conviendra »

– Pour demander une information :

> « Je vous prie de… » du verbe prier

– Pour ouvrir la discussion si votre proposition ne convient pas à votre client :

> « Dans l'éventualité où … » : expression utile qui permet d'envisager une autre solution et plus formelle qu'un simple « si ». De cette façon, vous laissez au client une opportunité de donner son opinion sur votre proposition.

À éviter dans un mail commercial :

L'impératif n'est pas bien perçu dans ce type d'échanges.

> **Exemple** : Donnez-moi vos disponibilités

Les phrases commençant par « Merci de… »

> **Exemple** : Merci de me donner vos disponibilités.

Cette dernière structure semble polie grâce à la présence de « merci » mais les deux sont trop directes et font ressentir une contrainte à votre interlocuteur. C'est pour cette raison que l'utilisation de verbes introducteurs est pertinente car ces verbes donnent de l'élégance à vos propos. Remplacez donc ce genre de phrases par « Je vous prie de … » et votre interlocuteur sera plus coopératif.

II Stratégies pour utiliser la forme passive

1. Formation

Analysons l'exemple du courriel 2 : « votre visite sera planifiée » :

La structure de la forme passive repose sur l'auxiliaire être et le participe passé de l'action.

Sujet passif	Verbe être	Participe passé du verbe de l'action
votre visite	sera	planifiée

Dans cette phrase, le verbe planifier peut être utilisé à la forme active et passive car il est transitif c'est-à-dire suivi d'un complément d'objet direct. Et c'est ce complément qui deviendra le sujet de la phrase passive. On dit qu'il s'agit du sujet grammatical car il ne fait pas l'action mais il la subit, il est passif.

Ainsi, seuls les verbes ayant des COD pourront être utilisés à la forme passive. Prenons l'exemple célèbre du chat et de la souris…

For study purposes only, not for sale !

Forme active		
Sujet	**Verbe**	**COD**
Le chat	a mangé	la souris.
Forme passive		
Sujet grammatical	Verbe	Complément d'agent
La souris	a **été** mangé**e**	**par** le chat

a. Le verbe *être*

On peut conjuguer le verbe être dans une phrase passive à tous les temps et tous les modes.

Temps/Modes	Exemples

Indicatif	
Présent	Votre visite **est** planifiée
Passé composé	Votre visite **a été** planifiée
Imparfait	Votre visite **était** planifiée
Plus-que-parfait	Votre visite **avait été** planifiée
Futur proche	Votre visite **va être** planifiée
Futur simple	Votre visite **sera** planifiée
Conditionnel	
Conditionnel présent	Votre visite **serait** planifiée
Conditionnel passé	Votre visite **aurait été** planifiée
Subjonctif	
Subjonctif présent	Votre visite **soit** planifiée
Subjonctif passé	Votre visite **ait été** planifiée

b. Le participe passé

On utilise le participe passé comme un adjectif. Il faut penser à l'accorder en genre et en nombre avec le sujet de la phrase.

Genre / Nombre	Exemple
Nom masculin singulier	Votre rendez-vous sera planifié.
Nom féminin singulier : + _e	Votre visite sera planifié**e.**
Nom masculin pluriel : + _s	Vos rendez-vous seront planifié**s**.
Nom féminin pluriel : + _es	Vos visites seront planifié**es**.

« Votre visite » est un nom féminin et singulier donc on écrira « planifié**e** ».

 **Attention 1** : il ne faut pas confondre l'auxiliaire être des verbes aux temps composés et celui de la forme passive. Si le verbe n'a pas de COD, alors il est conjugué à un temps composé.

Exemples

Il est tombé de l'arbre. → Passé composé, car tomber n'a pas de COD

Il est embauché en CDI. → Passif car embaucher + COD

 **Attention 2** : les pronoms personnels ne sont pas acceptés comme complément d'agent.

Exemple

« Cette tarte a été préparée **par moi**. » → NON.

Mais : « J'ai préparé cette tarte » **ou** « C'est moi qui ai préparé cette tarte. »

Par ou *de* ?

Le plus souvent les verbes à la forme passive sont construits avec la préposition « par ». On peut trouver des constructions avec la préposition « de » avec deux grandes catégories de verbes.

a. Des verbes de description, tels qu'être bordé, décoré, entouré.

b. Des verbes de sentiment, tels qu'être accablé, aimé, apprécié, connu, craint, détesté, estimé, étonné, frappé, haï, ignoré, mordu, oublié, respecté, surpris. Ces participes passés se comportent comme des adjectifs.

Les deux principales différences entre la forme passive avec « par » et avec « de » sont :

– La structure : On ne met pas les articles indéfinis après la préposition de. On mettra seulement les adjectifs possessifs, démonstratifs ou indéfinis.

> **Exemple** : Le monument est bondé **de** touristes.
>
> Mais : Elle est respectée de **tous ses** collègues.

– La tournure avec « de » a un aspect plus psychologique que la tournure avec « par ».

> **Exemple** : L'arbre a été frappé par la foudre. / L'enfant a été mordu par le chien.
>
> → Il s'agit d'un choc physique. Au sens propre, la foudre a réellement touché l'arbre et le chien a vraiment mordu l'enfant.
>
> Mais : Il a été frappé de leur comportement. / Mon frère est mordu de musique.
>
> → Il s'agit d'un choc psychologique et non physique. On parle alors de sens figuré. Ici, « mordu » est le synonyme très imagé de « passionné ».

2. Utilisation

a. L'objet devient l'intérêt

Avec la forme passive, le COD devient l'élément central de la phrase. La forme passive est utile dans un mail formel car elle permet de rendre vos phrases plus fluides en mettant l'accent sur l'objet du verbe.

Dans le texte, le point central est la visite. Ainsi, il est important de traiter la visite comme le sujet central de la discussion en le plaçant en tant que « sujet » de la phrase.

> **Exemples**
>
> Nous planifierons votre visite le 3.
>
> → L'accent est mis sur nous.
>
> Votre visite sera planifiée le 3.
>
> → L'accent est mis sur la visite.

b. Les informations superflues sont supprimées

De plus, le passif permet d'alléger le style car on n'est pas obligé de formuler le complément d'agent quand on ne le connaît pas, ou qu'il n'est pas important ou au contraire très évident.

> **Exemples**
>
> La maison a été cambriolée.
>
> → On ne connaît pas l'identité des cambrioleurs.
>
> Elle a été licenciée.
>
> → Il est évident qu'elle a été licenciée par son entreprise.



Mise en pratique

 EXERCICE 1 **Observez les phrases et dites s'il s'agit d'un verbe à la forme active passive.**

	Actif	Passif
a. Elle est passée par la route principale pour aller au travail.	☐	☐
b. Ils ont été félicités pour leur excellent travail.	☐	☐
c. Il ne faut pas qu'il soit embarrassé par ses lacunes en français.	☐	☐
d. Je ne sais pas s'il est arrivé à temps pour prendre son avion.	☐	☐
e. Elle espère que son livre sera traduit en plusieurs langues.	☐	☐

 EXERCICE 2 **Transformez les phrases à la forme passive.**

a. Un jeune architecte a conçu ce bâtiment extraordinaire.

....

b. On va rapatrier mes amis en urgence.

....

c. Des cabinets de recrutement la contacteront prochainement.

....

d. Je doute que ton idée provocante séduise ton équipe.

....

e. Au cas où notre service ne vous satisferait pas, je vous prie de me contacter pour un dédommagement.

....



Chapitre 21

La communication téléphonique



Contexte

Voici deux dialogues entre des clients et l'employée d'une entreprise de sécurité.

Document 1



– GenIN Sécurité Solution, Eva Donatello bonjour ! Que puis-je pour vous ?
– Bonjour, Madame Babiche à l'appareil, j'ai un contrat de maintenance pour mon installation. Je voudrais planifier une visite de contrôle car je dois partir en vacances pendant un mois et je veux m'assurer du bon fonctionnement de mon alarme.
– Ne quittez pas, je regarde dans la base de données. Madame Babiche, je vous ai retrouvée. Vous habitez bien à Menton ?
– Tout à fait.
– Notre technicien est dans votre secteur le mardi et le vendredi. Pourriez-vous me donner vos disponibilités ?
– En fait, je travaille toute la semaine. Est-ce que votre technicien peut passer le samedi ?
– Si notre technicien passait un samedi, cela serait considéré comme une visite en astreinte qui vous serait facturée.

– Bon très bien. Je vais m'organiser pour être disponible mardi prochain. C'est ce mardi en fin de matinée vers 11h qui m'arrangerait.
– Pourriez-vous me donner votre numéro de téléphone ?
– Mon numéro, c'est le 01.23.45.67.89.
– Très bien, c'est noté. Le technicien sera là à 11h mardi. Au revoir madame.
– Au revoir.

Document 2



– GenIN Sécurité Solution, Eva Donatello bonjour ! Que puis-je pour vous ?
– Bonjour, c'est Monsieur Paul, la sirène n'arrête pas de sonner depuis un moment et les voisins n'en peuvent plus. Envoyez-moi un technicien tout de suite !
– Monsieur Paul, je vérifie dans la base de données. Monsieur Paul, vous habitez dans un secteur très éloigné. Nous n'avons pas de technicien sur place.
– Non non mais écoutez, j'ai un contrat de maintenance avec vous. Vous devez venir tout de suite.
– Monsieur Paul, Isola est un village à la montagne qui est inaccessible pour le moment à cause de la neige donc nous allons voir avec le service technique quelle est la solution que nous pouvons vous apporter dans l'urgence. Quel est votre type d'alarme ?
– C'est le système Sektam 42.
– Ne quittez pas, je vais voir si nous pouvons la déconnecter à distance. Et ensuite, nous planifierons un rendez-vous pour le dépannage. Je vous mets en relation avec le responsable technique qui va vous guider avec les manipulations.

Analyse

1. Quel est le ton du dialogue dans le document 1 ?

☐ **a.** Cordial
☐ **b.** Énervé
☐ **c.** Enthousiaste

2. Comment qualifiez-vous le ton du client du dialogue 2 ?

☐ **a.** Cordial
☐ **b.** Énervé
☐ **c.** Enthousiaste



Conseils

- Lorsqu'un échange téléphonique entre un client et un employé risque d'être difficile car l'employé ne peut répondre aux attentes d'un client, il est possible de calmer la discussion en faisant parler le client sur les informations nécessaires à la résolution du problème.
- Toutefois, si un client est impoli, il vaut mieux passer la communication à un directeur de service qui prendra en charge la demande du client et ne pas essayer d'améliorer la situation. Cela donne aussi le temps au client de se calmer et de faire baisser les tensions.

I Stratégies lexicales pour mener une conversation téléphonique

Pour commencer une discussion

Il est important de commencer par identifier l'entreprise et de donner votre nom ou votre prénom quand vous répondez à un appel téléphonique.

> **Par exemple** : « GenIN Sécurité Solution, Eva Donatello bonjour ! »
>
> L'expression « Que puis-je pour vous ? » permet de montrer que vous êtes à l'écoute de la demande du client.
>
> Le client peut s'identifier en disant : « Madame Babiche à l'appareil »

Pour faire patienter le client

> « Ne quittez pas. »

> « Je vous prie de patienter le temps que… »

Pour confirmer une information

L’adverbe bien permet de demander une confirmation au client.

> **Par exemple** : « Vous habitez **bien** à Menton ? »

Pour mettre fin poliment à la discussion téléphonique

> Au revoir.
>
> Merci et au revoir.

Pour donner un numéro de téléphone

Les numéros de téléphone français s’énoncent par 2. Ainsi, le numéro de téléphone du dialogue 1, 01.23.45.67.89, s’énonce : « zéro-un, vingt-trois, quarante-cinq, soixante-sept, quatre-vingt-neuf ».

II Stratégies grammaticales : la mise en relief

La mise en relief permet d’insister sur une information. Ce procédé peut être utile lors d’une conversation téléphonique afin de faire passer le message plus clairement.

Le groupe sur lequel porte la mise en relief est encadré par un présentatif et un pronom relatif : « c’est… qui » s’il s’agit du sujet, « c’est… que » pour les autres compléments.

> **Exemple du texte** : **C’est** mardi **qui** m’arrangerait. = Mardi m’arrangerait.

Dans cette phrase, la mise en relief met en valeur le jour qui est l’élément central de la discussion.

Autres exemples de mises en relief :

C'est ce mardi **que** je serai disponible. = Je serai disponible ce mardi.
La X17, c'est l'alarme dont je voulais parler. = Je voulais parler de l'alarme X17.
Jeudi, c'est le jour où elle est tombée en panne. = Elle est tombée en panne jeudi.



Mise en pratique



EXERCICE 1 **Écrivez les numéros de téléphone en toutes lettres.**

a. 06.72.15.84.73

....

b. 04.92.48.36.47

....

c. 07.16.67.02.12

....



EXERCICE 2 **Remettez le dialogue dans l'ordre.**

a. Au revoir madame.

b. Oui merci.

c. Oui, je suis toujours au chemin du littoral.

d. Pourriez-vous me donner votre numéro de téléphone, si le réparateur souhaite vous contacter en arrivant.

e. Bonjour, ici madame Oursini à l'appareil. J'ai un problème avec ma clim. J'ai besoin d'un réparateur au plus vite.

f. Je peux faire venir un réparateur en fin d'après-midi à la fin de sa tournée. Cela vous convient ?

g. Madame Oursini, j'ai toutes les informations nécessaires. Le réparateur passera vers 18h30.

h. Oui, il s'agit du C12-O8.

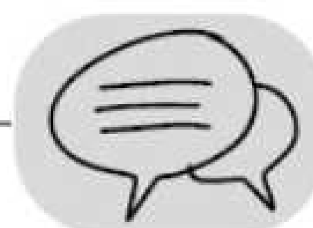
i. Grand froid, Alexandre Blomet bonjour ! Que puis-je pour vous ?

j. C'est 06.34.28.97.00.

k. Madame Oursini, pourriez-vous me donner votre numéro de contrat ?

l. Ne quittez pas, je regarde dans ma base de données. Vous habitez bien à Antibes ?

m. Merci monsieur Blomet. Au revoir.





EXERCICE 3 **Transformez les phrases suivantes en insistant sur le mot en gras.**

a. Raphaël veut **ce jouet** pour son anniversaire.

....

b. Nous n'avons pas finalisé ce projet **par manque de moyens**.

....

c. Le service technique s'occupe des réparations.



Chapitre 22

Et l’orthographe ? (4)

 Contexte

■ Voici un courriel de relance à un client.

De : o.filaire@securite.com
À : j.garand@mail.com
Objet : Relance d’impayé

Bonjour monsieur Bogliolo,

Je reviens vers vous au sujet de l’installation qui a été finalisée le 10 septembre 21. Or, sauf l’erreur de notre part, notre service comptable m’a informé n’avoir pas reçu à ce jour votre règlement concernant la facture N2021-78.

Ci-jointes la facture et la première relance à la date du 10 octobre 2021. Je vous pris de bien vouloir nous faire parvenir votre règlement par virement ou par chèque dans les meilleurs délais.

Recevez mes sincères salutations.

Olivier Filaire

Service commercial

Agence de Sécurité

■ Saurez-vous retrouver les 4 erreurs dans ce courriel ?

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....



Réponses

De : o.filaire@securite.com

À : j.garand@mail.com

Objet : Relance d'impayé

Bonjour monsieur Bogliolo,

Je reviens vers vous au sujet de l'installation qui a été finalisée le 10 septembre 21. Or, **sauf l'erreur de notre part**, notre service comptable m'a informé **n'avoir pas reçu** à ce jour votre règlement concernant la facture N2021-78.

Ci-jointes la facture et la première relance à la date du 10 octobre 2021. Je vous **pris** de bien vouloir nous faire parvenir votre règlement par virement ou par chèque dans les meilleurs délais.

Recevez mes sincères salutations.

Olivier Filaire

Service commercial

Agence de Sécurité



1. sauf l'erreur de notre part → sauf erreur de notre part
2. n'avoir pas reçu → ne pas avoir reçu
3. ci-jointes → ci-joint
4. pris → prie



Explications

1. Nom sans article

- Après certaines prépositions, l'article est supprimé. Voici une liste de prépositions et d'expressions qui suivent cette règle.

– à + moyen de locomotion : à pied, à vélo

– avec : avec joie, avec gentillesse

– en : en été, en argent

– en cas de : en cas de retard

– entre : entre amis

– par : par virement, par chèque, par peur de (cause), par défaut

– pour : pour rénovation

– pour cause de : pour cause de retard, pour cause de travaux

– sans : sans argent, sans preuve déterminante

– sauf : sauf imprévu, sauf erreur de notre part, sauf contre-indication

– sous : sous traitement

– sous réserve de : sous réserve d'annulation

– sur : sur rendez-vous, sur commande, sur ordonnance

2. Place de la négation devant des verbes à l'infinitif

- La négation entoure le verbe quand il est conjugué mais les deux parties de la négation se placent **devant** le verbe à l'infinitif.

Exemples

Notre service comptable **n'a pas reçu** votre paiement.

Mais : Notre service comptable m'a informé **ne pas avoir reçu** votre paiement.

Il **ne se lave pas** les dents matin et soir.

Mais : **Ne pas se laver** les dents matin et soir peut entraîner des caries.

 **Attention** : « ni…, ni… » et « ne…personne » se placent **après** le verbe à l'infinitif :

Exemple

Il est difficile de ne manger ni sucre, ni gras avec la nourriture industrielle.

Ne voir personne n'est pas la solution pour aller mieux en cas de déprime.

3. Accord de « ci-joint »

a. La locution adjective « ci-joint », tout comme « ci-annexé » et « ci-inclus », est **invariable** quand elle est **placée en tête de phrase**. Ces expressions ont alors une valeur adverbiale au même titre que « ci-contre », « ci-dessous », « ci-après » etc.

Exemple du texte : **Ci-joint** la facture et la première relance.

b. Au contraire, elles s'accordent avec le nom si elles le suivent :

Exemple : Veuillez trouver la facture et la relance **ci-jointes**.

c. Placées devant un nom précédé par un article, elles peuvent s'accorder ou rester invariables.

Exemple

Je vous adresse **ci-jointes** la facture et la première relance.

ou

Je vous adresse **ci-joint** la facture et la première relance.

4. *Prie* ou *pris* ?

- « Pris » est le participe passé du verbe prendre.

  Exemple : J'ai pris le bus pour venir travailler.

- « Prie » est la forme conjuguée du verbe prier au présent de l'indicatif et du subjonctif.

  Exemple : Je prie. Il, elle, on prie

@Xinzhu WeChat : meowyoung

■ Dans l’expression « je vous prie de », il s’agit du verbe prier qui peut s’interpréter comme « je vous remercie de… » ou « je vous demande de… » Il s’utilise également dans l’expression « Je vous en prie. » en réponse à « Merci ».



Mise en pratique



EXERCICE 1 **Entourez la bonne réponse.**

a. En cas **de** □ **du** retard de plus de 30 minutes, le billet vous sera remboursé.

b. L’avis **de** □ **du** médecin est favorable.

c. Sauf **avis** □ **l’avis** contraire, je vous invite à vous présenter demain.

d. Les médicaments ne peuvent s’acheter que **sur ordonnance** □ **sur l’ordonnance**.

e. Sans **argent** □ **l’argent** de ses parents, il n’aurait pas pu accéder à la propriété.

f. Faute **d’argent** □ **de l’argent**, ils n’ont pas mené à bien leur projet.



EXERCICE 2 **Transformez les éléments en gras avec la négation entre parenthèses.**

a. (ne – plus) Il a décidé de **sortir**.

....

b. (ne – jamais) Il **faut** partir en retard.

....

c. (ne – pas) **Marcher** sur la pelouse afin de la préserver.

....

d. (ne – pas) Je vous invite à **parler** trop fort pendant le concert.

....



EXERCICE 3 **Entourez la bonne réponse.**

a. Veuillez trouver les documents **ci-joint** □ **ci-joints** pour justifier de mes revenus.

b. Ci-inclus □ **ci-incluse** la déclaration d'impôts demandée par votre service.

c. Vous trouverez **ci-annexé** □ **ci-annexée** la bibliographie en rapport avec mes recherches.



EXERCICE 4 **Complétez avec *prie* ou *pris*.**

a. J'ai été .... de maux de ventre terribles.

b. Je t'en ...., ne me remercie pas.

c. Des figues ? Je t'en ai .... une belle dizaine.

d. Elle ne .... pas car elle est athée.

e. On s'est .... une averse sur le chemin du retour.

Partie 5
Échanges entre collègues

Les interactions en entreprise sont nombreuses et diverses. Les registres de langue permettent de s'adapter à toutes les situations de communication.

Quand on parle de registre, on entend le français standard, familier et soutenu. Le français standard est le français le plus utilisé. Le français familier est réservé à un cadre familial, amical ou entre collègues qui se connaissent bien. Le registre formel est destiné à la hiérarchie, à des communications formelles, notamment écrites.

Ainsi, il n'existe pas de français incorrect ou de mauvais français. Il faut en revanche adapter son français au contexte de communication :

1. À qui je m'adresse : Un collègue, un supérieur ?

2. Dans quelles circonstances : En réunion, à la pause ?



Chapitre 23

La première journée en entreprise



Contexte



Clovis : Salut Dimitry. Moi c'est Clovis. En tant que responsable technique, je vais te présenter rapidement l'équipe.

Dimitry : Bonjour Clovis. Merci c'est gentil de votre part.

Clovis : Dans cette entreprise, on se tutoie d'accord ?

Dimitry : Bien sûr. Si tu veux.

Clovis : Alors voici Gerardo, ingénieur et ton futur binôme. Il vient du Venezuela mais il parle très bien français.

Gerardo : Salut mec !

Clovis : Et voici Goshia, qui est la responsable commerciale. Elle vient de Pologne mais elle est à Paris depuis 25 ans. On peut dire qu'elle est parisienne !

Goshia : Bonjour Dimitry, enchantée.

Clovis : Bonjour Salim, je te présente Dimitry. C'est son premier jour ici. Dimitry, je te présente Salim, l'un des fondateurs de l'entreprise.

Dimitry : Monsieur, ravi de vous rencontrer.

Salim : Bonjour et bienvenue Dimitry. J'espère que ton premier jour se passe bien. Ici, on se tutoie tous si ça te dérange pas. C'est plus convivial ! Allez bonne journée à toutes et à tous !



Analyse

Qui fait quoi ? Complétez l'organigramme.

1. .... / Eric
Co-Fondateurs

Responsable technique
2. ....

Responsable commerciale
3. ....

Ingénieurs
4. ....
5. ....

Commerciale
Jessica



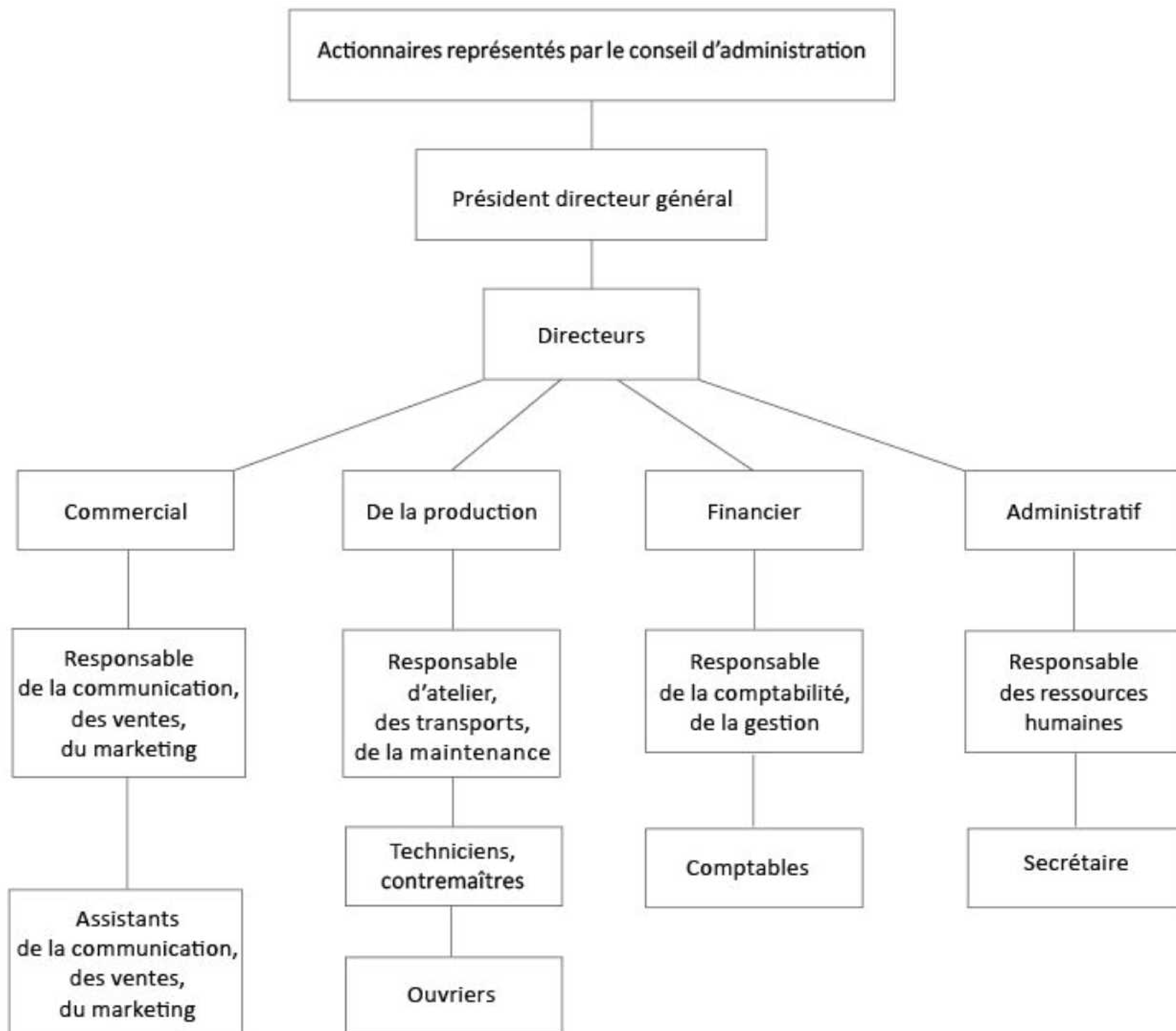
Conseils : tu ou vous ?



Dans le dialogue, quand Dimitry, ingénieur nouvellement arrivé, rencontre Salim, l'un des fondateurs de l'entreprise, il pense à vouvoyer Salim, en d'autres termes à dire « vous » à Salim. Cette réaction est la norme en France. Si, dans les entreprises modernes, telles que les startups, le « tu » remplace souvent le « vous » dans les interactions professionnelles, dans les entreprises traditionnelles, le « vous » est souvent omniprésent. Si vous hésitez face à une personne que vous rencontrez, il vaut mieux dire « vous » et attendre que cette personne propose le tutoiement.

I Stratégies culturelles : les noms de postes en entreprise

Selon cet organigramme, nous pouvons déterminer les différents niveaux de la hiérarchie traditionnelle d'une entreprise. Même si l'on entend souvent parler de « CEO », les titres français sont plus usités dans le quotidien de l'entreprise. Passons en revue les intitulés des postes :



1. Voici quelques définitions des postes

Un(e) actionnaire est une personne qui possède des actions de l'entreprise, une action étant une partie du capital de l'entreprise, mais les actionnaires ne font pas partie de l'entreprise au sens qu'ils n'y travaillent pas au quotidien.

Le département commercial a pour tâches la mise en vente, la promotion et la publicité du produit ou du service donné. Dans ce service, peuvent se trouver les services du marketing, de la communication etc.

Le département de la production est le service qui supervise la fabrication d'un produit ou d'un service.

Un contremaître est un chef d'équipe sur un chantier dans un contexte de construction.

Le département financier a la responsabilité de gérer l'argent, les finances de l'entreprise.

La comptabilité est le service qui s'occupe des comptes de l'entreprise. Dans certaines entreprises, ce service s'occupe aussi des salaires, dans d'autres, il s'agit d'un service à part, le service des paies à proprement parler.

Le département administratif fait toutes les tâches administratives allant de la rédaction de courriers, de comptes rendus et divers documents en passant par l'organisation des réunions. Ce service est souvent directement lié à la Direction Générale.

Le département des ressources humaines est le service qui s'occupe de l'ensemble du personnel. Son champ d'action est vaste : recrutement, qualité de vie au travail etc.

2. Les anglicismes

Le monde de l'entreprise en France oscille entre le respect des termes français et l'intégration de termes anglo-saxons. Voici quelques équivalences :

– CEO : Directeur/Directrice général(e)

– COO : Directeur/Directrice des opérations

– CFO : Directeur financier/Directrice financière

– CTO : Directeur/Directrice technique

– CIO : DSI, Directeur/Directrice Service d'information

– Manager = Responsable d'équipes

Dans certains domaines, les termes anglo-saxons sont les plus usités. Ainsi on gardera donc *Community Manager*, *Key Account Manager* par exemple.

For study purposes only, not for sale !

II Stratégies lexicales pour comprendre et utiliser les niveaux de langue

Les niveaux de langue se distinguent par le lexique, la structure de la phrase et le respect des normes grammaticales et de prononciation. Dans ce chapitre, nous mettrons l'accent sur le lexique.

Dans les interactions professionnelles, il est préférable de savoir « jongler » entre français standard en général, français familier pour les collègues proches et français formel à l'écrit ou pour s'adresser à la hiérarchie. Par exemple :

Français familier	Français standard	Français formel
Salut mec !	Bonjour, enchanté(e)	Madame/Monsieur, ravi(e) de vous rencontrer.
Tu me passes un stylo s'il te plaît ?	Tu peux me donner un stylo, s'il te plaît ?	Pourrais-je avoir un stylo, s'il vous plaît ?
Je suis grave à la bourre !	Je suis vraiment très en retard.	Je manque de ponctualité.
Tu me tiens au jus ?	Tu me tiens au courant ?	Pourriez-vous me tenir informé(e) ?

1. Quelles sont les caractéristiques du français familier ?

Le français familier se caractérise par une forme de simplicité. On utilise donc le pronom « tu » pour le tutoiement mais on garde le pronom « vous » pour s'adresser à un groupe. Le pronom « on » remplace le pronom « nous » et s'utilise très fréquemment à l'oral. Dans un contexte écrit, il faut s'assurer que l'on s'adresse à des collègues très proches.

Sur le plan lexical, le français familier est le plus difficile à comprendre car il fait appel à des mots surtout utilisés à l'oral, pas toujours répertoriés dans les dictionnaires et donc difficiles à apprendre. Ces termes dépendent souvent d'une époque et d'une région. Le français étant une langue vivante, il change au gré de ses locuteurs.

> **Exemple** : « Bon, on décolle ? Je suis à la bourre ! » signifie « On part ? Je suis en retard ! »

 Faites attention toutefois au langage vulgaire qui n'est pas forcément utilisé au sein des entreprises même si l'ambiance est sympathique et que les employés se tutoient. Il est très commun (et vous l'entendrez très souvent) d'utiliser « putain » ou « merde » comme marques de surprise positive ou négative, de colère ou d'exclamation plus généralement sans que cela soit une insulte. Mais, même si ces deux mots sont rentrés dans « les habitudes », ils appartiennent au registre vulgaire et en entreprise il vaut mieux les remplacer par une interjection.

Par exemple, dans un contexte différent, les parents qui ne veulent pas jurer devant leurs enfants utilisent « purée » ou « punaise » pour remplacer « putain » et « mercredi » pour remplacer « merde ». À vous de trouver vos propres stratégies !

2. Quelles sont les caractéristiques du français standard ?

Le français standard ou autrement appelé français courant est le registre le plus utilisé. Il est possible de l'utiliser lors des réunions, entre collègues, dans les commerces et avec les différentes

administrations. C’est généralement le français enseigné dans les écoles et dans les livres.

3. Quelles sont les caractéristiques du français formel ?

Le français formel est caractérisé par une forme de complexité, aussi bien dans le lexique que dans les structures de phrases. Les mots sont très précis, donc le lexique est riche et spécifique. Les structures des phrases sont souvent plus longues et compliquées afin de faire preuve de diplomatie.

III Stratégies grammaticales : le conditionnel

1. Formation

a Règle générale

On forme le conditionnel avec l’infinitif pour les verbes réguliers. Puis, on ajoute les terminaisons de l’imparfait. Si l’infinitif se termine en _*re*, on supprime le *e* final.

Sujet	Infinitif	Terminaisons de l’imparfait
Je	manger	**ais**
Tu	finir	**ais**
Il/elle/on	ouvrir	**ait**
Nous	mettr(e)	**ions**
Vous	boir(e)	**iez**
Ils/elles	écrir(e)	**aient**

 **Attention** aux verbes en _*yer*. Le y se transforme en *i*.

Payer : je pa**i**erais / Essuyer : tu essu**i**erais / Nettoyer : il netto**i**erait

b. Les verbes irréguliers

Voici la liste des verbes irréguliers les plus usités. Le radical change mais les terminaisons sont toujours celles de l'imparfait.

aller	J'irais	**pouvoir**	Il pourrait
avoir	Tu aurais	**recevoir**	Nous recevrions
courir	Elle courrait	**savoir**	Vous sauriez
devoir	Nous devrions	**tenir**	Ils tiendraient
envoyer	Vous enverriez	**venir**	Je viendrais
être	Elles seraient	**voir**	Tu verrais
faire	Je ferais	**vouloir**	Il voudrait
mourir	Tu mourrais		
Quelques verbes impersonnels			
falloir	Il faudrait		
pleuvoir	Il pleuvrait		
valoir	Il vaudrait		

2. Utilisations

Le conditionnel est utilisé dans différentes situations.

la politesse :	Pourrais-tu m'aider ?
un conseil :	Il devrait partir maintenant.
une suggestion :	Tu aimerais aller au cinéma ?
un reproche :	Tu pourrais arrêter de me déranger !
le souhait :	Je préférerais un café.
une information non confirmée :	Le Ministre se rendrait à Londres bientôt.
un fait imaginaire :	Je serais le roi et toi la reine.



Mise en pratique



EXERCICE 1 Retrouvez le titre professionnel correspondant à la définition.

a. Monsieur Bazin a la responsabilité de la gestion de l'argent de l'entreprise. Au quotidien, il assure la comptabilité de la société.
Il est : ....

b. Madame Sun est à la tête du service qui s'occupe des employés, qui prépare les dossiers de recrutement des nouveaux employés.
Elle est : ....

c. Monsieur Richard travaille dans le bâtiment où il est chef d'équipe.
Il est : ....

d. Madame Durand possède des parts du capital de l'entreprise.
Elle est : ....



EXERCICE 2 Quel est le registre des phrases suivantes ?

	Familier	Standard	Formel
a. J'en ai marre de tout ce boulot…	□	□	□
b. Tu pourrais me tenir au courant des avancées du projet ?	□	□	□
c. Pourriez-vous me tenir informée de la date de la réunion ?	□	□	□
d. Je vous prie de retirer vos badges à l'accueil.	□	□	□
e. Alors t'as kiffé tes vacances ?	□	□	□
f. Je te souhaite de bonnes vacances.	□	□	□



EXERCICE 3 Choisissez la réponse la plus adaptée selon le contexte.

a. Monsieur, voici votre badge pour la conférence.
☐ **1.** Ah cool !
☐ **2.** Je vous remercie.

b. Comment se sont passées tes vacances ?
☐ **1.** Super ! On s'est éclatés.
☐ **2.** Je vous remercie de demander. Nous avons passé un excellent moment.

c. Est-ce que vous auriez le formulaire 107.67 ?
☐ **1.** Oui bien sûr, le voici.
☐ **2.** Ouais, tenez.

d. Tu pourrais me donner un casque ?
☐ **1.** Bien sûr, je vous en apporte un.
☐ **2.** Tiens, je t'en prête un.



EXERCICE 4 **Retrouvez les correspondances entre les mots du registre familier et du registre standard.**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

1. Des bouquins
2. Une bagnole
3. Des fringues
4. Un frigo
5. Une clope
6. La boîte
7. Le boulot
8. Le fric
9. Un pote
10. S'éclater
11. La flotte
12. Un truc
13. En avoir marre
14. Bosser

a. Une chose
b. L'argent
c. La pluie
d. Travailler
e. Des vêtements
f. Un réfrigérateur
g. Une voiture
h. Une cigarette
i. Le travail
j. L'entreprise
k. Un ami
l. Des livres
m. S'amuser
n. Être excédé

 **EXERCICE 5** **Conjuguez les verbes entre parenthèses au conditionnel.**

a. Bonjour, je (désirer) .... un café crème.

b. Il se (pouvoir) .... que nous quittions l'entreprise.

c. La directrice (se faire) .... du souci pour relancer les affaires après la dernière crise.

d. Le chef de service (recevoir) .... des pots-de-vin. On dit qu'il est malhonnête mais personne n'a de preuves.

e. Peut-être (valoir) .... -il mieux que nous fassions plus attention aux dépenses.



Chapitre 24

La présentation dans le journal interne



Contexte

Voici un exemple d'article que l'on peut trouver dans le journal interne d'une entreprise.

> Bonjour à toutes et à tous,
>
> Je m'appelle Julia, je suis la nouvelle *copywriter* chargée d'harmoniser vos textes. Je viens de Nice et je parle français, italien et anglais couramment.
>
> Avant de venir à Paris, j'ai commencé ma carrière en tant qu'assistante de rédaction pour un magazine en ligne en étant basée à Nice. Puis, un jour, je me suis décidée à voir le monde. Je me suis toujours demandé comment était la vie en Asie, alors je suis partie en Corée du sud. Ce pays m'a transformée. J'y ai découvert le plaisir de chanter dans les noraebang, qui sont de petites salles de karaoké.
>
> Après être restée deux ans dans ce pays, j'ai eu envie de revenir en Europe pour me rapprocher de ma famille et j'ai travaillé dans un magazine anglais de gastronomie. Dans tous les pays que j'ai visités, j'ai toujours été attirée par la découverte des coutumes gastronomiques, notamment grâce aux marchés en plein air et aux recettes traditionnelles. D'ailleurs, je les ai notées dans un carnet afin de les tester sur mes proches.

Bref, si ça vous dit d'aller faire un tour dans un karaoké, sur un marché ou de servir de cobaye gastronomique, je suis la personne qu'il vous faut !

À très bientôt



Analyse

1. De quelle nationalité est Julia ?

☐ **a.** française

☐ **b.** italienne

☐ **c.** anglaise

2. Dites si les réponses sont vraies ou fausses et justifiez avec une phrase du texte.

	Vrai	Faux
a. Julia a habité à Paris avant d'habiter à Nice.	☐	☐
Justification :		
b. Elle a vécu en Asie avant de retourner en Europe.	☐	☐
Justification :		

3. Citez deux activités que Julia aime.

– ....

– ....



Conseils



La question « Qui êtes-vous ? » en contexte professionnel est délicate car il faut être naturel tout en gardant en tête que toutes les personnes de l'entreprise auront accès à votre texte. Les entreprises mettant l'accent sur la communication, il est possible que votre présentation soit publiée en interne dans le journal de l'entreprise, ou en externe sur les réseaux sociaux.

- Pour répondre à cette question, vous devriez éviter la biographie chronologique car monotone. De même, il ne s'agit ni d'un CV, ni d'une lettre de motivation. Gardez à l'esprit que cet article sera la première impression écrite que vous donnerez à vos collègues. Il s'agit en quelque sorte d'appliquer les techniques de communication narrative, autrement appelées *storytelling* à soi-même. Comme pour un article de presse, il faut choisir un angle qui est transversal dans votre vie, un loisir marquant, un trait de caractère spécifique, entre autres.
- Faites un bref résumé des expériences marquantes de votre parcours professionnel et choisissez un côté plus humain pour finir votre présentation. Pour schématiser :

1. Expérience professionnelle

2. Aspect personnel

3. Clin d'œil amusant

I Stratégies pour organiser la chronologie des événements

Afin d'alléger le style et d'éviter l'aspect « liste » dû à un texte chronologique, il est possible d'utiliser des expressions d'antériorité et de postériorité. Voici les structures et les différentes possibilités d'utilisation :

1. L'antériorité

a. Avant + nom

> **Exemple** : Nous sommes arrivés avant la fin du concert.

b. Avant de + verbe à l'infinitif

> **Exemple** : Avant de venir à Paris, j'ai commencé ma carrière […] à Nice.

c. Avant que + verbe au subjonctif

> **Exemple** : Avant que nous partions en formation, notre directeur veut nous présenter le nouveau projet.

2. La postériorité

a. Après + nom

> **Exemple** : Il est parti faire le tour du monde après son diplôme.

b. Après + verbe à l'infinitif passé

> **Exemple** : Après avoir été diplômé, il est parti faire le tour du monde.

c. Après que + verbe à l'indicatif

> **Exemple** : Une entreprise l'a contacté après qu'il a fini son tour du monde.

Les expressions *avant, avant de* et *après* s'utilisent quand les sujets des deux phrases sont identiques. Au contraire, les expressions *avant que* et *après que* s'utilisent lorsque les sujets des deux phrases sont différents.

> On dira : Nous vous rejoindrons au restaurant **après avoir fini** notre travail.
>
> Mais on ne dira pas : Nous vous rejoindrons ~~après que nous aurons fini~~ notre travail.

II Stratégies pour raconter au passé : Les accords complexes du participe passé

Les accords du participe passé aux temps composés sont multiples. Ils dépendent notamment de l'auxiliaire avoir et du complément d'objet direct lorsqu'il est placé avant le verbe. Ainsi lorsque ce complément direct est placé **AVANT** le verbe, il est sous la forme de pronoms : **que, qu', me, te, se, le, la, l', nous, vous, les.**

Le cas des accords du participe passé avec les verbes pronominaux conjugués avec être relèvent aussi de l'analyse du pronom complément me, te, se, nous, vous.

Pour commencer, comment reconnaît-on le complément d'objet direct (COD) dans une phrase ? Tout d'abord, on le dit « direct » car il n'y a pas de préposition entre le complément et le verbe dont il dépend. Le COD répond à la question « quoi ? » ou « qui ? » en analyse syntaxique.

> **Exemple**
>
> J'ai visité un pays.
>
> → j'ai visité quoi ? « un pays ».
>
> → le mot pays est bien le COD du verbe visiter.

Il ne faut pas confondre les pronoms COD et les pronoms COI.

<table>
<tr><th>Pronoms COD</th><th>Pronoms COI</th></tr>
<tr><td colspan="2" align="center">Me
Te
Se</td></tr>
<tr><td>Le (l')/La (l')</td><td>Lui</td></tr>
<tr><td colspan="2" align="center">Nous
Vous
Se</td></tr>
<tr><td>Les</td><td>Leur</td></tr>
</table>

Comme nous pouvons le voir dans le tableau ci-dessus, les pronoms *me, te, nous, vous* et *se* sont identiques en tant que pronoms COD et COI.

La construction du verbe, avec ou sans préposition, permet de déterminer la fonction des pronoms. Si la construction est directe, sans préposition, l'accord se fait entre le participe passé et le pronom. Si la construction est indirecte, avec la préposition « à » le plus souvent, l'accord ne se fait pas.

> **Exemples**
>
> Nous nous sommes écrit

→ écrire **à** quelqu'un : préposition **à** donc pas d'accord
Vous vous êtes parlé
→ parler **à** quelqu'un : préposition **à** donc pas d'accord
Je t'ai vu(e)
→ voir quelqu'un : + e si « te » représente une femme
Il m'a reconnu(e)
→ reconnaître quelqu'un : +e si « me » représente une femme

Aux temps composés, le participe passé s'accorde avec le nom appelé l'antécédent qui est le complément d'objet direct (COD) lorsque ce dernier est placé avant l'auxiliaire avoir. On peut identifier le COD de trois façons.

1. Le pronom relatif *que/qu'*

Le pronom relatif que, ou « qu' » devant une voyelle, a la fonction de complément d'objet direct. Le participe passé va s'accorder avec le nom que le pronom remplace. Il prendra la marque du genre, masculin ou féminin, et le nombre, singulier ou pluriel, de ce nom.

Exemple : **Tous les pays que** j'ai visité**s**.

Voici le fonctionnement :

Nom masculin singulier : pas de changement	**Le pays que** j'ai visit**é**
Nom masculin pluriel : + s	**Les pays qu'**elle a visité**s**
Nom féminin singulier : + e	**La ville que** nous avons visité**e**
Nom féminin pluriel : + es	**Les villes qu'**ils ont visité**es**

2. Les pronoms compléments *le*, *la*, *l'*, *les*

Les pronoms *le*, *la*, *l'* et *les* ont aussi une fonction de complément d'objet direct. Quand ils sont placés avant le verbe, le participe passé va s'accorder en fonction du genre et du nombre du nom qu'il remplace. Les pronoms *le* et *la* se transforment en *l'* devant les voyelles. Il est important d'analyser l'antécédent, le mot qu'il remplace, pour savoir s'il est masculin ou féminin.

> **Exemple** : **Les recettes,** je **les** ai noté**es**.

Voici le fonctionnement :

Pronoms COD	**Antécédent**	**Exemple**
Le → L'	Nom masculin singulier : pas de changement	**Le code,** je **l'**ai not**é** dans un carnet.
Les	Nom masculin pluriel : + s	**Les codes,** je **les** ai not**és** dans un carnet.
La → L'	Nom féminin singulier : + e	**La recette,** je **l'**ai not**ée** dans un carnet.
Les	Nom féminin pluriel : + es	**Les recettes,** je **les** ai not**ées** dans un carnet.

3. Les pronoms compléments *me*, *te*, *nous*, *vous*

Pour compléter la liste des pronoms compléments directs utilisés avec l'auxiliaire *avoir*, il y a les pronoms *me*, *te*, *nous* et *vous*. Devant une voyelle, les pronoms *me* et *te* se transforment en *m'* et *t'*.

> **Exemple** : Ce pays **m'**a transformé**e**

4. Les accords du participe passé et les verbes pronominaux

Quelle est la différence entre ces deux verbes, ces deux structures ? Quand fait-on l'accord du participe passé ?

> **Exemple** : **Je** me suis décid**ée** / **Je** me suis demand**é**

Prenons les phrases suivantes. Lesquelles sont correctes ?

a. Elles se sont appelé.

b. Elles se sont appelées.

c. Elles se sont téléphoné.

d. Elles se sont téléphonées.

Les phrases b et c sont correctes. Pourquoi ?

b. Elles ont appelé qui ? → « se » est un pronom COD. → accord avec le participe passé

c. Elles ont téléphoné **à** qui ? → « se » est un pronom COI. → pas d'accord avec le participe passé

Quand les verbes pronominaux sont exclusivement pronominaux, l'accord se fait.

> **Exemple**
>
> Ils se sont souvenus de leur rendez-vous.
>
> → Le verbe *souvenir* n'existant pas, on considère que se souvenir est un verbe exclusivement pronominal.



Mise en pratique



EXERCICE 1 Transformez les phrases en utilisant les expressions *après* ou *après que*.

Exemple : Il y a eu un orage. Et nous sommes sortis après.

→ Nous sommes sortis après l'orage.

a. Nous dînerons et nous irons en discothèque.

....

b. Les négociateurs sont partis et la directrice nous a fait un compte rendu.

....

c. Vous passez la visite médicale d'abord et ensuite vous retirerez les documents à donner à l'employeur.

....



EXERCICE 2 **Complétez les phrases en utilisant les expressions *avant*, *avant de* ou *avant que*.**

a. Prenez vos dispositions .... il ne soit trop tard.

b. .... la réunion, vous devrez préparer les documents nécessaires.

c. Il faut prévenir la direction .... poser ses congés.



EXERCICE 3 **COD ou COI ? Retrouvez la fonction du complément *en italique* dans les phrases suivantes.**

	COD	COI
a. J'ai vu *mes amis*.	□	□
b. J'ai appelé *ma patronne*.	□	□
c. J'ai téléphoné à *mon amie*.	□	□
d. J'ai écrit à *mon frère*.	□	□
e. J'ai ouvert *une boîte de conserve*.	□	□
f. Je *lui* ai parlé de ton projet.	□	□

g. Nous *nous* sommes adressés au mauvais service. □ □

h. Vous *vous* êtes trompés de document. □ □

i. Je *me* suis rendu compte de mon erreur. □ □

j. Je *me* suis rendue à l'accueil. □ □



EXERCICE 4 **Transformez les phrases de l'exercice grâce à un pronom. Faites l'accord si nécessaire.**

 Exemple : J'ai vu *mes amis*.
→ Je **les** ai vu**s**.

a. J'ai ouvert *une boîte de conserve.* →...

b. J'ai appelé *ma patronne*. → ....

c. J'ai téléphoné à *mon amie*. → ....

d. J'ai écrit à *mon frère*. → ....



EXERCICE 5 **Entourez la bonne réponse.**

a. La salle de réunion que j'ai **réservé** **réservée** est au deuxième étage.

b. Il nous a **dit** **dits** de reporter la réunion à la semaine prochaine.

c. Alice s'est **souvenu** **souvenue** de relancer le fournisseur.

d. Les biscuits que tu as **apporté** **apportés** sont délicieux.

e. L'équipe marketing nous a **invité** **invités** à prendre l'apéritif après le travail.



EXERCICE 6 **Faites une phrase complexe grâce au pronom *que* et accordez le participe passé.**

Exemple : Vous avez apporté des formulaires. Ils ne sont pas correctement remplis.
→ Les formulaires **que** vous avez **apportés** ne sont pas correctement remplis.

a. J'ai reçu des candidates en entretien. Elles sont toutes intéressantes mais avec des profils très différents.

....

b. Nous avons signé des contrats. Ils sont tous répertoriés par date et nom d'entreprise.

....

c. J'ai rencontré la nouvelle collègue hier. Il faut que je te parle d'elle. Elle est sympa mais bizarre !

....



EXERCICE 7 **Accordez les participes passés des verbes pronominaux.**

a. Les choses se sont arrangé.................... rapidement avec les clients insatisfaits.

b. Les différents services se sont échangé.................... de nombreux courriels pour trouver une solution. En vain !

c. Les réunions se sont tenu.................... non pas dans la salle de conférence mais dans la salle de restauration à la suite d'un dégâts des eaux.

d. Comment expliquez-vous que les choses se soient aussi mal passé .... ?

e. Les salariés ne se sont pas rendu.................... compte que la situation était critique.



Chapitre 25

Une discussion à la machine à café



Contexte



George : Salut, ça va ?

Michal : Ça va et toi ? Tu as passé un bon weekend ?

George : Oui super ! Je suis resté avec les gamins. Ma femme bossait alors c'est moi qui me suis occupé d'eux. C'est crevant !

Michal : Tu m'étonnes… Tiens, en parlant de gamins, tu te souviens du projet dont on a parlé en réu, sur la gamme de produits de voyage pour enfants ?

George : Oui oui carrément.

Michal : Ecoute, j'ai une idée, tu peux me dire ce que t'en penses ?

George : Ok, vas-y, je t'écoute.

Michal : Je voulais développer un pack shampoing et après-shampoing en petit format et qui piquent pas les yeux mais en forme de super héros. Je crois que ça pourrait hyper bien se vendre. Je pourrais peut-être en parler à la prochaine réu. T'en penses quoi toi ?

George : Mes gosses sont fans de Star Games alors si on en fait à l'effigie de Super Gars et Total Espionne, j'achète direct ! T'as raison, parles-en à la prochaine réu et s'ils valident, on pourra *brainstormer* sur le sujet dès la semaine pro et sur les autorisations à demander.



Analyse

1. La relation entre George et Michal est :

☐ **a.** Formelle
☐ **b.** Amicale
☐ **c.** Professionnelle

2. George a passé le weekend avec :

☐ **a.** Ses amis
☐ **b.** Ses enfants
☐ **c.** Ses parents

3. Qu'a fait la femme de George pendant le weekend ?

☐ **a.** Elle est partie en vacances avec ses amis.
☐ **b.** Elle s'est occupée des enfants.
☐ **c.** Elle a travaillé.

4. Michal a besoin de l'avis de George sur :

☐ **a.** Les jeux éducatifs pour enfants
☐ **b.** Son projet professionnel
☐ **c.** Un film de super héros



Conseils



Sur un plan culturel, les moments de pause ou les discussions à la machine à café sont propices aux discussions professionnelles dans un cadre plus détendu. Il est possible de faire le lien entre vie privée et vie professionnelle, car cela est un bon moyen de « tâter le terrain », c'est-à-dire tester nos idées avant de les présenter dans un cadre plus officiel.

- Discuter d'un projet professionnel peut alors se faire dans un français familier ou standard afin de rendre la discussion plus sympathique et moins stricte.

I Stratégies lexicales pour comprendre le langage familier

On peut mélanger différents registres de langue lors d'une discussion informelle entre collègues : aller du registre familier au registre plus soutenu en passant par des anglicismes se fait très souvent dans le monde professionnel.

À l'oral, on fait souvent l'élision du *tu*. De ce fait, « tu en penses » se transforme en « t'en penses ». De même, on supprime le « ne » de la négation comme dans « qui piquent pas les yeux ». Ces tournures sont exclusivement orales.

Le lexique utilisé est également familier pour parler de la vie quotidienne. Les termes réunion, directement et prochaine deviennent « réu », « direct » et « pro ». Les adverbes sont remplacés par des préfixes tels que « hyper », « ultra » qui sont les équivalents de « très » et « vraiment » notamment.

Le langage familier est toujours difficile à qualifier et à apprendre car il change en fonction des régions, des générations et il faut essayer de l'apprendre par mimétisme et surtout ne jamais hésiter à demander à ses collègues le sens précis d'un mot que l'on ne comprend pas.

Les anglicismes sont assez présents dans le langage professionnel mais les mots, et notamment les verbes, sont adaptés à la grammaire du français. On trouve par exemple de nombreux verbes d'action anglais transformés en verbes du premier groupe avec la terminaison _*er*.

Dans le dialogue, il y a l'occurrence *on brainstorme* qui vient de *to brainstorm*. On entend également souvent « faire un *brainstorming* ». Il existe le terme *remue-méninges* pour traduire ce mot mais l'anglicisme est plus usité. Les termes anglais sont fréquents mais faites attention à leur utilisation qui doit être adaptée à vos interlocuteurs pour permettre une bonne compréhension de tous.

II Stratégies grammaticales pour formuler des questions

Dans ce dialogue, il y a des tournures plutôt familières notamment dans les questions. Prenons l'exemple « T'en penses quoi toi ? ». Cette question est familière car elle a une structure Sujet-Verbe-Mot interrogatif. Elle se termine par « toi » afin de solliciter l'interlocuteur.

Comment transformer une question selon le registre de langue ? En français, il existe trois registres de langue, familier, standard et soutenu ou autrement dit formel. Avant de savoir dans quel contexte on doit les utiliser, il est essentiel de savoir comment formuler les questions dans ces trois registres.

> **Exemples**
>
> T'en penses quoi ? ➜ Registre familier
>
> Qu'est-ce que tu en penses ? ➜ Registre standard
>
> Qu'en penses-tu ? ➜ Registre formel

1. Quels sont les marqueurs de ces trois registres ?

a. La question familière

Elle se caractérise par le respect de l'ordre de la phrase assertive, Sujet-Verbe-Complément, auquel on ajoute un mot interrogatif soit en début de phrase soit à la fin.

> **Exemples** : « Comment tu vas ? » ou « Tu vas comment ? »

Les mots interrogatifs « qui » ou « quoi » se placent après le verbe exclusivement.

> **Exemple** : « Tu fais quoi ? » ; « Tu vois qui à 9h ? »

b. La question standard

Le marqueur de la question standard est l'expression « est-ce que ». On le place entre le mot interrogatif et le groupe sujet-verbe.

> **Exemples** : « Comment est-ce que tu vas ? » ; « Qu'est-ce que tu fais ? » ; « Qui est-ce que tu vois à 9h ? »

c. La question soutenue ou formelle

La question formelle est souvent utilisée avec le pronom sujet « vous », marque de politesse impliquant un langage soutenu.

L'inversion du sujet et du verbe est la marque de la question dans le registre soutenu.

> **Exemples** : « Comment allez-vous ? » ; « Que faites-vous ? » ; « Qui voyez-vous à 9h ? »

À l'écrit, il ne faut pas oublier le tiret « – » entre le sujet et le verbe lors de l'inversion. Avec les questions qui impliquent les sujets il, elle et on, il faut parfois rajouter un « t » quand le verbe se finit avec une autre lettre qu'un « t » ou un « d ».

> **Par exemple** : Comment **fait-**on pour s'enregistrer ? Comment **prend-**elle la nouvelle ?
>
> Mais : Comment procède**-t-**on à l'enregistrement ?

L'inversion entre « je » et « peux » modifie le verbe en « puis ».

> **Par exemple** : Je peux m'asseoir à cette table ?
>
> → Puis-je m'asseoir à cette table ?

 **Attention** : « Que » est le seul le mot interrogatif à changer de forme selon les registres :

Que ou **qu'**(devant une voyelle ou un *h* muet) au registre formel

> **Qu'**est-ce que ou qu' au registre standard
> **Quoi** au registre familier

d. La question partielle avec *quel*

L'adjectif « quel » s'accorde en genre et en nombre avec le nom qu'il complète. Voici un tableau des différentes formes de « quel » :

Quel : masculin singulier	**Quels** : masculin pluriel
Quel séminaire est le plus intéressant ?	Quels séminaires sont les plus intéressants ?
Quelle : féminin singulier	**Quelles** : féminin pluriel
Quelle est la fonction utilisée ?	Quelles sont les fonctions utilisées ?

Il existe deux formes de question :

1. Quel + Verbe + Nom + Complément

> **Exemple** : Quelle est la fonction utilisée ?

2. Quel + Nom + Verbe + Complément

> **Exemple** : Quel séminaire est le plus intéressant pour l'équipe ?

La syntaxe de la question avec « quel » ne change presque jamais en fonction du registre. Cette forme est stable à l'exception d'un cas, quand le groupe nominal « quel + nom » est complément d'objet direct d'un verbe autre que le verbe être.

> **Exemples**
> Quelle formule choisis-tu ?
> → Registre formel avec **inversion** du sujet et du verbe
> Quelle formule est-ce que tu choisis ?
> → Registre standard avec l'expression **est-ce que**
> Tu choisis quelle formule ?
> → Registre familier avec l'ordre **sujet-verbe-complément**

2. En résumé

1. Question ouverte avec mot interrogatif :

Question familière	Question standard	Question formelle/soutenue
Sujet – *Verbe* – **Mot interrogatif** – Complément	**Mot interrogatif** – « est-ce que » – Sujet – *Verbe* – Complément	**Mot interrogatif** – *Verbe* – Sujet – Complément
Tu *organiseras* **comment** ta présentation du produit ?	**Comment** est-ce que tu *organiseras* ta présentation du produit ?	**Comment** *organiseras*-tu ta présentation du produit ?

2. Question fermée :

Question familière	Question standard	Question formelle/soutenue
Sujet – *Verbe* – Complément	« Est-ce que » – Sujet – *Verbe* – Complément	*Verbe* – Sujet – Complément
Vous *assisterez* à la réunion ?	Est-ce que vous *assisterez* à la réunion ?	*Assisterez*-vous à la réunion ?

3. Question partielle avec « quel » :

Forme 1		
Question familière	**Question standard**	**Question formelle/soutenue**
Sujet – Verbe – **quel + nom** – Complément	**Quel + nom** – « est-ce que » – Sujet-Verbe – Complément	**Quel + nom** – Verbe-Sujet – Complément
Tu choisis **quelle formule** pour le déjeuner ?	**Quelle formule** est-ce que tu choisis pour le déjeuner ?	**Quelle formule** choisis-tu pour le déjeuner ?
Forme 2		
Quel + être + sujet		
Quelle est la formule du midi ?		



Mise en pratique



EXERCICE 1 Retrouvez le mot familier correspondant. Complétez le tableau.

a	b	c	d

Registre standard	Registre familier
a. travailler **b.** les enfants **c.** vraiment **d.** fatigant	**1.** les gamins **2.** bosser **3.** crevant **4.** carrément **5.** les gosses



EXERCICE 2 À quoi correspondent ces abréviations ?

a. Il m'a fixé un rendez-vous pour la semaine **pro**…

☐ **1.** Prochaine
☐ **2.** Professionnelle
☐ **3.** Propice

b. Il est arrivé en retard trois jours d'affilée, ça fait pas très **pro**…

☐ **1.** Productif
☐ **2.** Professionnel
☐ **3.** Prochain

c. Il a vraiment perdu quelques **kilos**…

☐ **1.** Kilomètres
☐ **2.** Kilowatts
☐ **3.** Kilogrammes

d. Hier, il a croisé son **ex**…

☐ **1.** Exemple
☐ **2.** Ex petit(e) ami(e)
☐ **3.** Chef exécutif



EXERCICE 3 Quel est le registre des phrases suivantes ?

Questions	Registre familier	Registre standard	Registre formel
a. Vous allez où demain soir ?	☐	☐	☐
b. Comment allez-vous organiser ce projet ?	☐	☐	☐
c. Est-ce que vous avez le document 4H-67 ?	☐	☐	☐
d. Tu t'en vas déjà ?	☐	☐	☐
e. Qu'est-ce que tu prends comme café ?	☐	☐	☐



EXERCICE 4 Passez du registre standard ou familier au registre formel.

a. Pourquoi tu réponds pas à mon mail ?

....

b. Comment est-ce qu'il compte remplacer Sarah ?

....

c. Ils partent à quelle heure au séminaire ?

....

d. Est-ce que vous voulez que je contacte ce client ?

....

e. Je peux vous demander votre pièce d'identité ?

....



EXERCICE 5 Passez du registre formel au registre familier.

a. Êtes-vous satisfaits de ce service ?

b. Où pars-tu en vacances ?

c. Quand pensez-vous organiser un séminaire sur le bien-être au travail ?

d. Quelle est la formule la plus avantageuse ?

e. Quel logiciel envisagez-vous d'utiliser ?



Chapitre 26

Un mail adressé à un collègue



Contexte

Vous travaillez en binôme sur un projet à rendre très prochainement. Votre collègue ne vous a toujours pas présenté sa partie du travail. Vous décidez de le contacter. Lisez les courriels suivants.

Courriel 1

De : simone.beaver@mail.fr
À : j-s.partre@mail.fr
CC : chef1@mail.fr ; chef2@mail.fr
Objet : Retard dans le projet

Jean-Sol,

Je sais que tu es très occupé en ce moment, mais **moi aussi**…

Comme tu ne me donnes pas de tes nouvelles pour la partie du projet dont tu avais la charge, je suis obligée de t'envoyer ce mail pour **te rappeler que la présentation, c'est bientôt ! ! !** Alors il faut vraiment que tu me montres ce que tu as fait ! Et quand pourrait-on se préparer ensemble pour la présentation ?

Merci de me répondre AU PLUS VITE.

Simone

Courriel 2

De : simone.beaver@mail.fr
À : j-s.partre@mail.fr
Objet : Coucou

Cher Jean-Sol,

Je suis désolée de te déranger avec ce petit mail mais j'aurais besoin que nous fassions ensemble le point sur la présentation du projet, si tu le veux bien. Si tu n'as pas le temps de finaliser ta partie, ce n'est pas grave, je peux t'aider, d'accord ? ☺

En tous cas, surtout, n'hésite pas à me dire si tu as besoin de mon aide.

À très vite,

Simone

Courriel 3

De : simone.beaver@mail.fr
À : j-s.partre@mail.fr
Objet : Présentation du projet

Bonjour Jean-Sol,

Comme la date de la présentation arrive à grand pas, je suis inquiète de ne pas avoir de tes nouvelles au sujet de ta partie sur l'étude de marché. Est-ce que tu vas bien ?

Je te propose un rendez-vous après-demain pour que l'on fasse le point sur ce projet. Peux-tu me dire à quelle heure cela est le plus pratique pour toi ?

Bien à toi,

Simone



Analyse

1. Parmi la liste suivante, quels sont les adjectifs correspondant à ces trois courriels ?

Agressif humoristique mièvre assertif triste

Courriel 1 ....

Courriel 2 ....

Courriel 3 ....

2. Quel courriel serait le plus adapté à une communication professionnelle ?

☐ **a.** Courriel 1

☐ **b.** Courriel 2

☐ **c.** Courriel 3



Conseils



La communication par mail en entreprise, en interne et en externe, est le moyen privilégié pour communiquer. Toutefois, certains de vos collaborateurs sont débordés de mails. Ainsi, pour que ce moyen de communication reste efficace et agréable, il est important d'avoir des stratégies.

Écrivez un objet clair

- L'objet est ce qui interpelle le destinataire de votre mail. Ainsi, il doit être clair et concis.

Dans le courriel 2, l'objet « Coucou » est gentil et bienveillant mais il ne donne aucune information sur le contenu de votre mail. Votre interlocuteur ne l'ouvrira jamais en premier et vous attendrez probablement longtemps une réponse. Pensez également aux personnes qui lisent leurs mails sur leur téléphone. L'objet est coupé sur les boîtes de messagerie au format application. Donc, choisissez bien vos mots pour qu'ils apparaissent à ce format également.

⚠ **Attention** au mot « **URGENT** » dans l'objet. Il est utilisé de façon généralement excessive et aura l'effet inverse si vous l'utilisez à tort et à travers. Il risque même de créer un stress chez vos collaborateurs.



Il faut faire attention aux destinataires.

Dans le courriel 1, Simone met en copie toute sa hiérarchie. Cela aura deux effets.

a. Son collaborateur se sentira dévalorisé et leurs relations vont se dégrader. Or, ils ont une mission à finaliser : la présentation de leur projet devant toute l'équipe. Il vaut mieux alors ménager son collaborateur pour éviter les tensions.

b. Les managers reçoivent eux aussi de nombreux mails et ils n'ont peut-être pas envie d'être au courant de toutes les tensions dans les équipes. Gérer les conflits fait partie du quotidien. Même s'ils sont là pour vous aider à les résoudre, les mettre en copie de tous les échanges est une façon de faire peu appréciée en entreprise.

Privilégiez une communication orale en cas de conflit

L'interprétation d'un courriel varie et dépend de facteurs tels que la complicité avec ce collègue, notre état d'esprit au moment où on lit ce message, etc. Donc, communiquer par écrit peut entraîner des malentendus. Pour cette raison, il vaut mieux privilégier un appel téléphonique, un rendez-vous avec la personne concernée. Dans le courriel 3, Simone n'écrit ce message que pour entrer en contact avec Jean-Sol, lui donner le thème de son message et prendre un rendez-vous avec lui.

Prenez le temps avant de répondre

Si vous êtes dans la position où c'est vous qui recevez un mail agressif, alors attendez avant de répondre. Il vaut mieux attendre quelques minutes, quelques heures afin de ne pas faire grandir ce conflit. La personne qui vous a envoyé ce mail aura eu également le temps de se calmer.

I Stratégies pour développer une communication efficace

Une bonne relecture est toujours la dernière étape avant l'envoi d'un courriel. Un courriel reste un écrit. Vous devez donc faire attention à la valeur des mots employés, à l'orthographe et à la structure de votre texte.

Le premier critère est de vous demander : si j'étais le destinataire du texte que j'écris, comment est-ce que je l'interprèterais ? Il vaut mieux éviter les expressions ou tournures agressives (courriel 1). Certaines formules comme « Merci de… » sont très directes et mettent une pression au lieu d'être une formule de remerciement.

Tout comme les phrases qui ne sont pas assez directes (courriel 2) ne vous rendront pas service non plus. Il n'y a pas lieu d'être désolé(e) quand on demande une information. De plus, proposer son aide sans savoir pourquoi notre collaborateur ne nous a pas présenté son travail peut être mal interprété. Il peut penser qu'on se croit meilleur que lui, qu'on ne le trouve pas capable de mener à bien un projet. Alors, ce qui était à l'origine un acte de bienveillance peut se retourner contre vous.

En bref, soyez le plus neutre possible dans vos phrases (courriel 3). En technique de management, on parle de communication assertive. Cela signifie que vous exprimez votre point de vue ou votre ressenti (« je suis inquiète ») et vous ouvrez la porte à la discussion (« Je te propose un rendez-vous »).

Votre interlocuteur se sentira pris en considération et il y a de fortes chances qu'il accepte la discussion.

For study purposes only, not for sale !

II Stratégies pour soigner son style

1. Restez sobre dans la forme

Le style écrit est toujours plus sobre que le style oral. Le choix des mots est important et la ponctuation, les points d'exclamation (!), de suspension (…) et l'utilisation de mots en **gras**, en *italique* ou soulignés de même que les lettres majuscules n'apportent rien qu'une impression de colère (courriel 1). Ainsi, la forme est à soigner autant que le fond.

2. Écrivez des phrases affirmatives

Les personnes qui vous liront retiendront mieux le message que vous voulez faire passer. Ainsi, il vaut mieux transformer vos phrases négatives en phrases affirmatives. Ces transformations passent par un travail sur le vocabulaire.

On peut éliminer les négations, ne… pas, ne… rien, ne… jamais etc.

> **Par exemple**
>
> **N'**oubliez **pas** de me rendre le rapport.
>
> → Pensez à me rendre le rapport.

Mais certains mots ont également une connotation négative. Prenons le cas du verbe « éviter de ». Il peut être remplacé par « privilégier » ou « penser à ». La suite de la phrase sera modifiée afin d'en garder sa cohérence.

> **Par exemple**
>
> « **Évitez de** planifier les réunions importantes en fin de semaine. »
>
> → « **Pensez à** planifier les réunions importantes en début de semaine. »

La directive est claire et le destinataire sait ce que vous voulez.

C'est le cas également d'adjectifs ou d'expressions. Servons-nous de l'expression « Être en retard ». Elle a une connotation péjorative, car personne n'aime être en retard ou attendre une personne en retard. Alors, si on combine la suppression de la négation et la transformation d'une expression à connotation négative par une plus positive, notre phrase gagnera en efficacité.

> **Par exemple**
>
> Il **ne** faut **pas** être en retard.
>
> → Il faut être à l'heure/ponctuel(le).

3. **Privilégiez le *Je* au *tu***

Parler de soi est plus diplomatique que de pointer la personne à qui on s'adresse.

Par exemple : « Je suis inquiète de ne pas avoir de tes nouvelles » sera mieux reçu que « tu ne me donnes pas de tes nouvelles ».

4. **Poser une question est aussi une façon plus diplomate d'aborder un sujet**

Par exemple : « As-tu le temps de finaliser ton travail ? » permet à votre collègue de répondre alors que « si tu n'as pas le temps » le place déjà dans une situation où vous anticipez son échec.

Lorsque l'on pose une question d'un registre formel, il y a des règles à respecter.

L'inversion de « je peux » devient « puis-je ».

> **Exemple**

Est-ce que je peux venir ?

→ Puis-je venir ?

Il faut parfois rajouter un « t » avec l'inversion de la troisième personne. Quand la conjugaison du verbe ne se termine ni par t, ni par d, on rajoute un -t- pour faciliter la liaison avec le pronom sujet.

Exemple

Est-ce qu'il viendra demain ?

→ Viendra-t-il demain ?

5. Faites attention à l'orthographe

Par le style, nous entendons le choix des mots et la syntaxe mais une bonne relecture prend en compte l'orthographe. Un mail bien écrit et sans erreur est toujours plus agréable à lire.

De plus, ce temps de relecture vous permettra de vérifier si vous avez bien respecté les étapes précédentes et vous donnera plus de temps avant d'envoyer votre courriel. Alors, évitez toute précipitation ou maladresse !



Mise en pratique



EXERCICE 1 **Transformez ces phrases négatives en phrases affirmatives.**

a. Évitez les phrases négatives.

....

b. Ne courez pas au bord de la piscine.

....

c. Il n'est pas conseillé de rester passif pendant une réunion.

....

d. Il ne faut pas partir trop tard.

....

e. Je ne voudrais pas que vous soyez en retard.

....

 **EXERCICE 2** **Passez du *tu* au *je*.**

a. Tu m'énerves ! ....

b. Tu me montres ton travail. ....

c. Tu ne me donnes pas de nouvelles. ....

 **EXERCICE 3** **Transformez l'affirmation en question.**

a. Tu n'as pas le temps de me voir. ....

b. Tu ne pourras pas assister à la réunion… ....

c. Tu n'as pas pensé à réserver la salle de conférence...

 **EXERCICE 4** **Posez une question du registre formel.**

a. Il envisage de planifier cet événement comment ?

....

b. Est-ce que vous vous joignez à nous ce soir ?

....

c. Je peux vous envoyer mon dossier par mail ?

....



Chapitre 27

Et l'orthographe ? (5)



Contexte

De : simone.beaver@mail.fr

À : j-s.partre@mail.fr

Objet : Présentation du projet

Bonjour Jean-Sol,

Je reviens vers toi afin de programmer un rendez-vous pour que nous nous préparions à la réunion durant laquelle nous devons présenter notre projet.

Je serai disponible en début de semaine prochaine. Je voulais savoir qu'est-ce que tu en penses de se retrouver lundi après-midi de 14h à 15h en salle 67 ?

Si tu es libre, nous pourrons prendre le temps de se retrouver dans une salle ou à la cafétéria. Je te laisse le choix du lieu.

J'attends de tes nouvelles.

Bien à toi,

Simone

■ Saurez-vous trouver les 2 erreurs dans ce texte ?

1. ....
2. ....



Réponses

De : simone.beaver@mail.fr
À : j-s.partre@mail.fr
Objet : Présentation du projet

Bonjour Jean-Sol,

Je reviens vers toi afin de programmer un rendez-vous pour que nous nous préparions à la réunion durant laquelle nous devons présenter notre projet.

Je serai disponible en début de semaine prochaine. Je voulais savoir **qu'est-ce que** tu en penses de se retrouver lundi après-midi de 14h à 15h en salle 67 ?

Si tu es libre, nous pourrons prendre le temps de **se** retrouver dans une salle ou à la cafétéria. Je te laisse le choix du lieu.

J'attends de tes nouvelles.

Bien à toi,

Simone



1. qu'est-ce que → ce que
2. se → nous



Explications

1. *Qu'est-ce que* ou *ce que* ?

- « Qu'est-ce que » ou « qu'est-ce qui » permettent de poser des questions au style direct.

> **Exemples**
> Qu'est-ce que tu as envie de boire ?
> Qu'est-ce qui t'a plu dans ce film ?

- Si l'on transpose ces questions au style indirect, alors « qu'est-ce que » devient « ce que » et « qu'est-ce qui » devient « ce qui ».

> **Exemples**
> Dis-moi ce que tu as envie de boire.
> Je voudrais savoir ce qui t'a plu dans ce film.

2. Les accords des pronoms personnels réfléchis

- Les pronoms personnels réfléchis doivent s'accorder avec le sujet. Ils ne sont pas toujours collés au sujet. Ainsi il faut vérifier à quel mot ils se rapportent.

> **Exemple**
> **Je me** suis levée tard ce matin. **J'**ai eu du mal à **me** lever.

- Dans le texte, le sujet et le pronom sont éloignés mais ils doivent s'accorder.

> « **Nous** pourrons prendre le temps de **nous** retrouver. »



Mise en pratique



EXERCICE 1 **Choisissez la bonne réponse.**

a. Elle me demande **ce que** □ **qu'est-ce que** je fais pour les vacances.

b. Il ne faut pas penser à **ce que** □ **qu'est-ce que** les gens pensent.

c. Ce qui □ **Qu'est-ce qui** compte le plus pour toi dans cette réunion ?

d. Ce que □ **Qu'est-ce que** les gens n'aiment pas ?

e. Il faut déterminer **ce que** □ **qu'est-ce que** les gens aiment.



EXERCICE 2 **Complétez avec le pronom réfléchi adéquat.**

a. C'est moi qui .... en occupe.

b. À quelle heure vous envisagez de .... connecter ?

c. Il faut demander aux employés de .... faire enregistrer dans la base de données.

d. C'est toi qui .... es chargée de ce dossier ?



EXERCICE 3 **Remettez les phrases dans l'ordre.**

a. l' □ m' □ envisage □ a □ demandé □ ce □ directrice □ que □ j' □ la □ avenir □ pour □ .

....

b. au □ rencontré □ des □ de □ difficultés □ à □ cette □ nous □ nous □ avons □ trouver □ milieu □ foule □ .

....

c. dans □ est □ qui □ motive □ te □ ce □ qu' □ ton □ travail □ – □ ?

....

d. registre □ inscrire □ sur □ pouvez □ vous □ toujours □ vous □ le □ .

....

Partie 6
Échanges avec la hiérarchie

Au quotidien, les échanges écrits ou les entretiens avec la hiérarchie sont stratégiques.

Vous recevrez des informations cruciales telles que des instructions. Il sera important de comprendre ce qu'on attend de vous pour y répondre au mieux.

Lors d'entretiens, vous pourrez communiquer sur votre travail accompli, sur vos attentes et sur l'évolution de votre carrière. Ainsi, il faut se préparer à une communication diplomate, claire et efficace.

Pour ce faire, nous verrons comment comprendre les messages de votre hiérarchie, structurer un courriel formel et se préparer à divers entretiens tels que l'entretien annuel.



Chapitre 28

Une situation problématique



Contexte

Document 1



Romy : Salut Adeline, ça n'a pas l'air d'aller…

Adeline : En effet, aujourd'hui c'est pas terrible

Romy : Qu'est-ce qui se passe ?

Adeline : Je me suis fait voler mon sac avec mon déjeuner et mon bouquin. Je l'avais laissé ce matin dans la salle de repos. Mais quand je suis allée prendre ma pause, il y était plus.

Romy : Ah non… Il faut prévenir les RH parce que, là, il faut vraiment qu'ils fassent quelque chose, non ?

Adeline : C'est pas si grave… Après tout, je n'avais rien d'important dedans. J'ai toujours mes papiers, mon téléphone et ma carte avec moi. Mais bon, c'est vrai que je suis énervée. En plus, je me dis que ça doit être un de nos collègues et ça, ça me rend dingue. J'ai plus confiance en personne, là.

Romy : Je sais que tu n'aimes pas trop te plaindre auprès de la direction, par contre il faut leur en parler quand même. Du coup tu leur envoies un mail ?

Adeline : Mais oui ! J'ai tellement envie de leur dire : « Mais vous voyez pas ce qui se passe ici ? ! »

Romy : Oui, oui, je te comprends mais, ne les critique pas parce qu'il vaut mieux que tu sois constructive.

Adeline : Bien sûr. Je pensais en fait leur écrire pour leur proposer des solutions très simples. Je veux juste des casiers qui ferment par exemple ! C'est pas compliqué non ? !

Romy : Oui super idée ! Allez, je t'invite à déjeuner pour te changer les idées !

Document 2

De : adeline.gide@avf.com

À : rh@avf.com

Objet : xxx

Madame, Monsieur,

Je me permets de prendre contact avec votre service afin de vous faire part du vol de mes affaires dans la salle de repos de l'entreprise.

Aujourd'hui, lorsque j'ai pris ma pause déjeuner, je suis allée récupérer mon sac contenant mon déjeuner ainsi que mon livre dans la salle de repos. Je me suis aperçue que mon sac avait disparu. Après l'avoir cherché, je suis arrivée à la conclusion qu'on me l'avait dérobé. De ce fait, il serait souhaitable d'instaurer des mesures qui permettraient de remédier à cette situation, comme l'installation de casiers qui se verrouillent.

Je me tiens à votre disposition si vous souhaitez discuter des mesures à prendre afin d'améliorer le quotidien des employés.

Cordialement,
Adeline Gide



Analyse

1. Quel est le problème d'Adeline ?

☐ **a.** Elle a perdu son sac.

☐ **b.** On lui a volé son sac qui contenait ses papiers d'identité.

☐ **c.** On lui a volé ses affaires personnelles.

2. Quel objet correspond au mieux au mail (document 2) ?

☐ **a.** Salle de repos en désordre

☐ **b.** Manque de matériel en salle de repos

☐ **c.** Vol en salle de repos

3. Dites si ces affirmations sont vraies ou fausses et justifiez votre réponse en citant le texte.

	Vrai	Faux
a. Adeline envoie un courriel aux Ressources humaines pour critiquer l'organisation de l'entreprise. **Justification :**	☐	☐
b. Adeline propose une solution aux Ressources humaines. **Justification :**	☐	☐



Conseils



Transposer des propos oraux dans un écrit est complexe car il faut nuancer vos mots et expressions. Il faut ainsi commencer par contextualiser vos propos et ensuite expliquer votre problème de façon structurée car la personne qui lira votre courrier ou votre mail n'a pas la proximité pour comprendre immédiatement votre situation.

Ainsi, définir un plan est important pour tout type d'écrit :

Dans le premier paragraphe, vous reprenez l'objet qui est comme le titre de votre mail. Dans le second paragraphe, vous expliquez les circonstances du problème. Dans le troisième paragraphe, vous évoquez vos attentes et vous pouvez proposer des solutions à envisager.

C'est le meilleur moyen de convaincre l'interlocuteur de prêter attention à votre demande.

I Stratégies pour structurer un mail de façon formelle

Il existe des formules adaptées aux mails et courriers formels qui mettent en avant votre sens de la diplomatie à l'écrit. Elles répondent aux codes d'une lettre formelle, donnent un ton plus élégant et permettent de créer un lien pour une éventuelle discussion.

1. Pour introduire le propos de votre demande

« Je me permets de prendre contact avec vous car… »

> Dans un mail, l'expression « prendre contact avec… » est à privilégier car, selon l'Académie française, le verbe contacter « doit être réservé au langage du commerce international, du renseignement ou de la clandestinité ».

« Par la présente, je souhaiterais… »

> De façon encore plus formelle et surtout pour un courrier sur papier, « la présente » signifie la lettre présente. En France, de nombreux sujets sont encore traités de préférence de façon manuscrite. Par exemple, les lettres de démission peuvent être exigées sous forme manuscrite, envoyées par la Poste avec accusé de réception afin de justifier du caractère officiel et du jour auquel elle sera effective.

2. Pour terminer votre mail de demande

« Je me tiens à votre disposition … »

> Cette expression consacrée montre que vous êtes ouvert(e) à échanger sur un sujet et incitera l'interlocuteur à revenir vers vous.

« Cordialement »

> C'est la formule de politesse qui clôt généralement un mail. Malgré le lien de hiérarchie entre un(e) employé(e) et le service des Ressources humaines, « Cordialement » est bien adapté à des échanges en interne. En fonction du lien de hiérarchie, vous pourrez utiliser « Respectueusement » si vous montrez vraiment du respect à votre interlocuteur.

II Stratégies pour passer de l'oral à l'écrit

Si l'on compare les phrases du document 1 et du document 2, on remarquera que les idées sont identiques mais que les structures varient. Il y a deux grandes différences à noter :

– le registre des mots de liaison,

– les temps et modes employés pour formuler les demandes.

1. Les connecteurs logiques et les registres de langue

Comme nous l'avons déjà dit, il n'existe pas de mauvais français. Il faut avant tout adapter son registre de langue à la situation de communication. Cela passe par un travail sur le vocabulaire. Il est nécessaire de vérifier si les mots utilisés sont du registre familier, standard ou formel.

Nous pouvons faire la différence entre le registre utilisé à l'oral (document 1) et le registre utilisé dans un écrit formel (document 2).

Vous remarquerez les équivalences entre connecteurs logiques.

Oral	Écrit
Quand	Lorsque
Parce que	Car
Mais	Néanmoins/Toutefois/Cependant
Par contre	En revanche
Pour (que)	Afin de (afin que)
Quand même	Tout de même
Du coup	De ce fait

Il existe aussi une stratégie qui consiste à chercher des mots plus précis ou plus élaborés.

Voici les équivalences entre le dialogue et le courriel.

Oral	Écrit

Parler	Evoquer
Voler	Dérober
Fermer	Verrouiller
Il faut/Je veux	Il serait souhaitable
Beaucoup de + nom	De nombreux/De nombreuses + nom

N'oubliez pas : utiliser un dictionnaire au quotidien est le meilleur moyen d'étoffer son vocabulaire.

2. Étoffer sa syntaxe

Dans un écrit, courrier ou mail, il est important de faire preuve de diplomatie. L'utilisation du conditionnel et de formules impersonnelles sont des moyens de rendre vos phrases moins brutales. En effet, imposer sa volonté en utilisant « je » ou pointer du doigt son interlocuteur en utilisant un « vous » accusateur peut bloquer toute forme de dialogue. L'écrit est une forme de communication délicate dans laquelle les malentendus sont réguliers, d'autant que vous n'aurez pas la possibilité d'ajouter un emoji pour détendre l'atmosphère ! ☺

a. Prenons les exemples des documents 1 et 2

Document 1 : « Je veux juste des casiers qui ferment … »

Document 2 : « il serait souhaitable d'instaurer des mesures qui permettraient de remédier à cette situation, comme l'installation de casiers qui se verrouillent. »

Le « je veux » cède la place à « il serait souhaitable ». Cette façon de procéder permet de nuancer la volonté du locuteur et, en ce sens, de faire preuve de diplomatie.

b. Quelques expressions impersonnelles

Les verbes impersonnels se conjuguent avec les sujets « ce » ou « il ». Ce dernier est le pronom sujet à privilégier dans un écrit car le plus formel.

c. Les expressions impersonnelles présentant une situation

Pour présenter quelqu'un ou quelque chose : Il s'agit de + nom ou verbe à l'infinitif

Pour constater une situation : Il s'avère / Il est vrai / Il est exact que + indicatif

Pour annoncer un événement : Il s'est produit + nom (s'utilise le plus souvent au passé)

Pour énoncer une probabilité : Il est possible / Il est peu probable / Il se peut / Il est rare / Il arrive que + subjonctif

d. Les expressions impersonnelles donnant une opinion

La structure « Il est + adjectif » permet d'exprimer toutes sortes d'opinions. Ces expressions impersonnelles sont suivies de la préposition « de » et du verbe à l'infinitif quand l'action a une portée générale, tel que le montre l'exemple du document 2, « il serait souhaitable **d'instaurer** des mesures ».

Quand l'expression impersonnelle est suivie de « que », le verbe de l'action est le plus souvent au subjonctif. C'est l'adjectif qui exprime l'opinion et qui détermine l'utilisation du subjonctif après « que ».

For study purposes only, not for sale !

> **Par exemple**
>
> Il est **impossible** que nous fassions un meilleur travail dans un délai plus court.
>
> → Après l'adjectif **impossible**, le subjonctif s'impose.

Dans le document 2, les formules impersonnelles sont au conditionnel pour plus de politesse. Ainsi, il est fréquent de voir des phrases telles que :

> Il **serait** envisageable que nous augmentions nos heures de présence sur les périodes de grande activité.
>
> → Dans la même phrase, on trouve le **conditionnel** pour le verbe **être** et le subjonctif pour le verbe de l'action.



Mise en pratique



EXERCICE 1 Indicatif ou subjonctif ? Choisissez le mode qui convient.

a. Il est impensable que nous **faisons** □ **fassions** des heures supplémentaires non rémunérées.

b. La direction exige que les employés **ont-aient** un badge d'accès à la salle de repos.

c. Il s'avère que la cafétéria **est** □ **soit** trop petite pour accueillir la fête de fin d'année.

d. Il est vrai que les commandes **ont baissé** □ **aient baissé** depuis l'année dernière.

e. Il se pourrait que l'entreprise ne **peut** □ **puisse** plus recruter de nouveaux salariés.



EXERCICE 2 Indicatif, infinitif ou subjonctif ? Complétez avec la forme qui convient.

a. Il est obligatoire de (fermer) .... la salle après chaque réunion.

b. Il serait utile que vous (informer) .... les nouveaux clients.

c. Il est exact que les commerciaux (passer) .... beaucoup de temps sur la route.

d. Il se peut que le département (fermer) .... par manque de rentabilité.

e. Il est dommage d'(abandonner) .... ce projet.

 EXERCICE 3 **Corrigez les erreurs de registres de langue dans le mail.**

De : hille.goodie@avf.com

À : rh@avf.com

Objet : Demande d'identifiants

Bonjour madame,

Je me permets de vous contacter afin de vous demander mes identifiants pour avoir mes fiches de paie numériques.

Est-ce que vous pouvez me les envoyer ?

Merci.

Au revoir,

Hille Goodie



Chapitre 29

Un compte rendu informel



Contexte

De : Ludovic Clarence

À : Maurice Rochet ; Roxane Totti ; Steven Cassa

Objet : XXX

Bonjour à toutes et à tous,

Comme nous en avons discuté ce matin, la semaine prochaine nous allons accueillir un groupe de nouveaux collaborateurs. Comme d'habitude, voici un petit récapitulatif sur la répartition des tâches.

Pôle com :

Maurice, pourrais-tu retrouver le guide de bienvenue pour cet après-midi ? Il faudrait également en faire 15 copies. Je vais le leur transmettre à leur arrivée. Je m'occuperai de réserver la salle de réunion car je sais qu'il n'y en a pas beaucoup qui sont disponibles le lundi matin.

Lundi soir, nous irons boire un verre après le travail pour leur souhaiter la bienvenue. Donc, pourrais-tu contacter le bar pour privatiser la salle de billard ? J'aurais besoin que tu transmettes ces informations aux chefs des différents services. Il les leur faudrait pour demain matin afin de leur laisser le temps de prendre leurs dispositions.

Pôle tech :

Roxane, concernant les identifiants du logiciel de communication interne pour vendredi, pourrais-tu me les transmettre pour mercredi ? Nous activerons les comptes pendant la première journée. Steven, pour les badges, pourrais-tu vérifier le stock ? Il nous en faudrait 15 pour lundi matin. Mais on attendra jeudi pour les leur donner car ils passeront faire leur photo mercredi en fin d'après-midi.

Merci à tous pour votre coopération et je me tiens à votre disposition si nécessaire.

Ludovic CLARENCE

Assistant RH

Startup Nation Entreprise

Analyse

1. Qui écrit ce message ?

☐ **a.** Le directeur des ressources humaines
☐ **b.** L'adjoint des ressources humaines
☐ **c.** L'adjointe des ressources humaines

2. À qui ce message s'adresse-t-il ?

☐ **a.** Aux services juridiques et techniques
☐ **b.** Au service technico-commercial
☐ **c.** Aux services communication et technique

3. Quel est l'objectif de ce mail ?

☐ **a.** Planifier l'arrivée de nouveaux employés
☐ **b.** Régler des problèmes techniques dans l'entreprise
☐ **c.** Planifier une réunion entre les différents services

4. Écrivez l'objet qui correspond à ce courriel.

....

 Conseils



Lors d'une activité ou d'une opération au sein de la vie de l'entreprise, qui implique plusieurs parties, il est préférable de laisser une trace écrite après toute réunion afin d'assurer un bon suivi des opérations. Le degré de formalisme de ces comptes rendus dépend avant tout de l'organisation de l'équipe.

I Stratégie pour faire un compte rendu par mail

Nous avons vu dans les chapitres précédents des comptes rendus plus formalisés. Ce compte rendu-ci prend simplement la forme d'un mail adressé à une équipe.

Sa forme est moins codifiée. L'intention principale est de permettre aux participants de la réunion d'avoir un document écrit pour se souvenir des tâches à accomplir.

La structure du mail suit le schéma suivant :

1. Mise en contexte avec rappel de l'ordre du jour : l'accueil des nouveaux collaborateurs

2. Le service et / ou le collègue concerné et les tâches qui lui incombent

3. Le déroulé des opérations

Ainsi, ce résumé écrit contient toutes les informations nécessaires au bon déroulé de l'opération.

II Stratégies grammaticales : Alléger son discours grâce aux pronoms personnels

Les pronoms personnels remplacent un nom dans une phrase ou un texte afin d'éviter une répétition. Ils ont une fonction et un lien syntaxique avec les autres éléments de la phrase.

1. Révision générale des pronoms personnels

Tableau récapitulatif des pronoms				
Sujets	**Pronominaux**	**Toniques**	**COD**	**COI**
Je	me - m'	moi	me - m'	me - m'
Tu	te - t'	toi	te - t'	te - t
Il	se - s'	lui	le - l'	lui
Elle	se - s'	elle	la - l'	lui
On	se - s'	soi/nous	nous	nous
Nous	nous	nous	nous	nous
Vous	vous	vous	vous	vous
Ils	se	eux	les	leur
Elles	se	elles	les	leur
				En
				Y

a. Les pronoms sujets

Le pronom sujet reprend l'élément qui fait l'action. Le verbe s'accorde en fonction de la personne, du temps et du mode.

> **Exemple**
>
> Les échanges commerciaux internationaux ont baissé. **Ils** ne représentent plus que 22 % de notre chiffre d'affaires.
>
> → Le pronom « Ils » a pour antécédent « Les échanges commerciaux internationaux ».

b. Les pronoms réfléchis

@Xinzhu WeChat : meowyoung

Le pronom réfléchi reprend le sujet des verbes pronominaux.

> **Exemples**
>
> **Josh et Dave** (= ils) **se** sont rencontrés il y a plus de dix ans déjà.
>
> **Je me** plais bien dans mon nouveau travail.

c. Les pronoms compléments

Les pronoms compléments directs (COD)

Le pronom COD remplace un nom ou groupe nominal qui est le complément direct du verbe. Ce type de complément répond à la question « quoi ? » ou « qui ? » en analyse syntaxique.

> **Exemple**
>
> Vous ajouterez **mon nom** à la liste des participants.
>
> → Vous ajouterez quoi ? Mon nom = COD du verbe ajouter

Le pronom COD se place **entre le sujet et le verbe**, aux temps simples et composés.

> **Exemples**
>
> Vous **l'**ajouterez à la liste des participants. (Temps simple : futur simple)
>
> Vous **l'**avez ajouté à la liste des participants. (Temps composé : passé composé)

La négation encadre toujours le pronom et le verbe.

> **Exemples**
>
> Vous ne **l'**ajouterez pas à la liste des participants.
>
> Vous ne **l'**avez pas ajouté à la liste des participants.

Avec des verbes de modalité, tels que *pouvoir, vouloir, devoir, savoir, aimer, adorer* et au futur proche, au passé récent, le pronom complément se place devant le verbe auquel il est **rattaché par le sens** et dont il est le COD.

> **Exemples**
>
> Vous pourrez **l'**ajouter à la liste des participants.
>
> Vous allez **l'**ajouter à la liste des participants.

La négation se place autour du verbe de modalité et sans changer la place du pronom complément.

> **Exemples**
>
> Vous ne pourrez pas **l'**ajouter à la liste des participants.
>
> Vous n'allez pas **l'**ajouter à la liste des participants.

À l'impératif, dans les phrases affirmatives, les pronoms COD connaissent des changements de forme et de place. Ils se placent **après le verbe** dans les phrases affirmatives. Il faut intégrer un tiret (-) avant le pronom. Les pronoms *me* et *te* deviennent *moi* et *toi*.

> **Exemples**
>
> Ajoutez **mon nom** à la liste des participants.
>
> → Ne **l'**ajoutez pas. / Ajoutez**-le**.
>
> Ajoutez**-moi** à la liste des participants. / Ne **m'**ajoutez pas à la liste.

 **Attention 1** : Pensez à faire l'accord entre le pronom COD et le participe passé aux temps composés : (cf. Chapitre 24)

> **Exemples**
>
> – Vous pourriez ajouter **nos noms** à la liste des participants ?
>
> – Je **les** ai déjà **ajoutés** à la liste des participants.

 **Attention 2** : Le pronom « le » est également un pronom neutre qui peut reprendre toute une partie de la phrase.

> **Exemple**
>
> – Il faut que je parte maintenant. – Alors, s'il **le** faut, je ne te retiens pas.
>
> → le pronom « le » reprend toute la partie sous-entendue « que tu partes maintenant ».

Les pronoms compléments indirects (COI)

Le pronom COI remplace un nom ou un groupe nominal introduit par la préposition *à* et qui a la fonction de COI du verbe de la phrase. Il répond à la question « à qui ? » en analyse syntaxique.

> **Exemple**

J'ai téléphoné **à Josh**.

→ J'ai téléphoné à qui ? à Josh = COI du verbe téléphoner

Comme le pronom COD, le pronom COI se place entre le sujet et le verbe (a), garde la même place malgré la négation (b) et se place devant le verbe qu'il complète si on rajoute un verbe de modalité (c).

For study purposes only, not for sale !

Exemples

a. Je **lui** ai téléphoné.

b. Je ne **lui** ai pas téléphoné.

c. Je vais **lui** téléphoner.

À l'impératif, dans les phrases affirmatives, le pronom COI se place après le verbe et il faut rajouter un tiret entre le verbe et ce pronom.

Exemple : Téléphone**-lui**.

Le pronom COI reste devant le verbe dans les phrases négatives.

Exemple : Ne **lui** téléphone pas.

 **Attention 1** : Aux temps composés, les participes passés ne s'accordent pas avec les pronoms COI.

Exemple : Je **leur** ai **téléphoné**.

 **Attention 2** : Ne confondez pas le pronom COI « leur » et les adjectifs possessifs « leur » et « leurs ». Les adjectifs possessifs complètent un nom et s'accordent en fonction du singulier et du pluriel. Le pronom COI « leur » est invariable.

Exemples

Je **leur** ai téléphoné.

→ Pronom COI

Je téléphone à **leur** ami.

→ adjectif possessif au singulier

Je téléphone à **leurs** amis.

→ adjectif possessif au pluriel.

d. Les pronoms toniques

Les pronoms toniques s'utilisent :

– après une préposition

> **Exemple** : On peut aller travailler chez **toi** ? D'après **toi**, on pourra finir ce travail à temps ? Selon **moi**, c'est difficile mais pas impossible !

– après un présentatif et dans la mise en relief :

> **Exemple**
>
> C'est **lui** mon meilleur ami !
>
> C'est **lui** qui m'a aidé quand je suis arrivé en France.

e. Le pronom *y*

Le pronom « y » remplace des compléments de lieu introduits par les prépositions de *à, en, au, aux, chez.*

> **Exemple**
>
> – Tu vas souvent à la plage ? – Oui, j'**y** vais dès que le beau temps revient.
>
> → « Y » reprend « à la plage ».

Le pronom « y » remplace des noms et groupes nominaux introduits par la préposition à.

> **Exemple** : Tu penseras à faire les courses pour le dîner ? Oui, j'**y** penserai, ne t'inquiète pas.

Le pronom « y » se place entre le sujet et le verbe (a), garde la même place malgré la négation (b) et se place devant le verbe qu'il complète si on rajoute un verbe de modalité (c).

> **Exemples**
>
> **a.** Il va souvent **au musée** ? Oui, il **y** va tous les weekends.
>
> **b.** Non, il n'**y** va pas régulièrement.
>
> **c.** Il aimerait **y** aller plus souvent.

À l'impératif dans les phrases affirmatives, le pronom « y » se place après le verbe et il faut rajouter un tiret entre le verbe et ce pronom.

> **Exemple** : Allez**-y**. Pensez**-y**.

Le pronom *y* reste devant le verbe dans les phrases négatives.

> **Exemple** : N'**y** allez pas. N'**y** pensez pas.

 **Attention** : Quand le nom introduit par la préposition *à* représente **une personne**, il faut utiliser **les pronoms toniques** pour le remplacer.

Exemple : Elle pense souvent à ses amis ? Oui, elle pense souvent à **eux**. (et non ~~elle y pense~~ souvent.)

f. Le pronom *en*

Le pronom « en » remplace des noms précédés d'une quantité, précise ou imprécise.

> **Exemples**
>
> – Je fais 15 badges.
>
> → J'**en** fais 15.
>
> – J'ai beaucoup de badges en réserve.
>
> → J'**en** ai beaucoup en réserve.
>
> – Tu veux un café ?
>
> → J'**en** veux bien une tasse.

Le pronom « en » remplace un complément de lieu introduit par la préposition de.

> **Exemple** : – Tu vas au sport ? – Non, j'**en** reviens.

Mais il ne peut pas remplacer un nom quand il s'agit du pays d'origine.

> **Exemples**
>
> Tu es italienne ? Tu viens d'Italie ?
>
> – Oui je viens d'Italie.
>
> ou

– Oui, j'en suis originaire.

« Oui, j'en viens » n'est pas correct dans ce contexte car cela signifie que la personne revient d'un voyage d'Italie. Elle ne dit pas que c'est son pays d'origine.

Le pronom « en » remplace un nom ou groupe nominal introduit par la préposition de.

Exemples

– Des vacances ? J'**en** ai vraiment besoin !

– Cette nouvelle paire de lunettes ? J'**en** suis très satisfaite.

Voici une liste de verbes et d'adjectifs suivis de la préposition de :

– Avoir besoin de, avoir envie de, avoir peur de, se souvenir de, parler de, s'occuper de, prendre soin de

– Être content, déçu, fier, heureux, satisfait, triste de

 **Attention** : Quand le nom introduit par la préposition *de* représente **une personne**, il faut utiliser **les pronoms toniques** pour les remplacer.

Exemple : Elle parle souvent de ses amis ? Oui, elle parle souvent d'**eux**. (Et non ~~elle en parle~~ souvent.)

B. L'ordre des doubles pronoms

Il est possible d'utiliser plusieurs pronoms en même temps si l'on souhaite remplacer plusieurs éléments d'une phrase. Il faut alors respecter un ordre précis.

1 →	2 →	3 →	4 →	5
Me Te Se Nous Vous Se	Le La Les	Lui Leur	Y	En

Exemples du texte

– Je vais <u>les</u> **leur** transmettre à leur arrivée.

→ Je vais transmettre <u>les livrets de bienvenue</u> **aux nouveaux collaborateurs**.

– Il <u>nous</u> **en** faudrait 15 pour lundi matin.

→ Il <u>nous</u> faudrait 15 **badges** pour lundi matin.

L'expression « il y a » respecte cet ordre quand on ajoute le pronom *en*.

Exemple

Il n'**y en** a pas beaucoup le lundi matin.

→ Il n'y a pas beaucoup **de salles libres** le lundi matin.



Mise en pratique



EXERCICE 1 **Choisissez la bonne réponse.**

1. Tu te souviens de notre rendez-vous ?

☐ **a.** Oui, je me le souviens.

☐ **b.** Oui, je me souviens de lui.

☐ **c.** Oui, je m'en souviens.

2. Tu penses quoi du nouveau comptable ?

☐ **a.** Qu'est-ce que j'en pense ? Rien, je ne le connais pas.

☐ **b.** Qu'est-ce que je pense de lui ? Rien, je ne lui connais pas.

☐ **c.** Qu'est-ce que je pense de lui ? Rien, je ne le connais pas.

3. Que dirais-tu de partir en weekend ?

☐ **a.** Je le dirais que c'est une excellente idée !

☐ **b.** Je n'en dirais que du bien !

☐ **c.** Je lui dirais que c'est super !

4. Tu pourrais donner les clés à la concierge avant le weekend ?

☐ **a.** Je les lui donnerai ce soir avant de partir.

☐ **b.** Je lui les donnerai ce soir avant de partir.

☐ **c.** J'y les donnerai ce soir avant de partir.



EXERCICE 2 **Remplacez le nom ou l'expression soulignés par un pronom.**

a. S'il vous plaît, pensez à préparer vos affaires pour le weekend.

……………………………………………………………………………………

b. Il s'est fermement opposé à cette proposition.

……………………………………………………………………………………

c. Il s'est opposé avec beaucoup de diplomatie à sa cheffe.

……………………………………………………………………………………

d. Pense à envoyer ce courrier avant ce soir.

……………………………………………………………………………………



EXERCICE 3 **Répondez aux questions en utilisant les pronoms adaptés.**

a. Tu vas envoyer ta candidature aux RH ?

Oui, ……………………………………………

b. Tu as invité les membres du service comptable au pot de départ de Raphaël ?

Non, ……………………………………………

c. Tu penseras à envoyer le mail d'invitation au comptable et aux assistants ?

Oui, ...

EXERCICE 4 **Vous êtes secrétaire de la réunion. Rédigez un courriel à vos collaborateurs en utilisant les notes suivantes.**

OJ : formation sur Télétravail

Service Com : Lucie → envoyer mail pour informer les employés que cette formation aura lieu de 12 février de 8h30 à 17h30 à Sèvres.

Service RH : Alice → Dresser liste des collaborateurs et collaboratrices intéressés

Service comptable : Ludovic → Contacter organisme de formation pour modalités du déjeuner, remboursé ? Sur place ?

De : sophie.p@babare.com

À : alice.h@babare.com ; lucie.y@babare.com ; ludovic.o@babare.com

Objet :

Chères collaboratrices, chers collaborateurs,

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

Bien cordialement,
Sophie Pirre



Chapitre 30

Un mail adressé à la direction



Contexte

De : aymen.bonhomme@inge.com

À : rh@inge.com

Objet : XXX

Madame, Monsieur,

Je me permets de prendre contact avec votre service afin de discuter de la possibilité d'intégrer le télétravail à notre entreprise. Je suis en effet responsable d'une équipe de huit ingénieurs et nous souhaiterions pouvoir travailler à distance plusieurs jours par semaine. Je pense que le télétravail peut être un atout considérable pour notre entreprise de plusieurs points de vue.

❶ Notre entreprise est en plein développement et nous sommes constamment à la recherche de nouveaux collaborateurs. Instaurer le télétravail nous permettrait d'élargir notre zone de recherche et ainsi de recruter des ingénieurs qualifiés et compétents vivant à l'étranger et mes collègues ingénieurs seraient enthousiastes à l'idée de travailler au sein d'une équipe internationale.

❷ En outre, je tiens à ajouter que les employés habitant loin de l'entreprise gagneront du temps sur les trajets et seront de ce fait moins fatigués et stressés. Ils seront donc plus dynamiques, réactifs et productifs sans gêner les employés qui souhaitent venir travailler dans les locaux. Nous travaillons tous sur ordinateur, nous sommes déjà familiarisés avec les nombreux moyens de communication tels que *EquipeS*, *Whatzup*, qui facilitent la collaboration. Nombre de mes collègues utilisent déjà entre eux ces applications avant une réunion pour échanger des idées ou pour résoudre et assurer le suivi d'un problème technique.

❸ Pour finir, mon équipe a montré une grande implication lors de la gestion de cas d'urgence, en l'occurrence quand nous avons résolu le problème de piratage survenu en plein weekend et en tant que chef d'équipe, il est important pour moi que nous accordions notre confiance à nos collaborateurs. Ainsi, en développant le travail en autonomie, chaque employé se sentira valorisé et aura envie de donner le meilleur de lui-même.

D'avance, je vous remercie de l'attention que vous porterez à ma requête et me tiens à votre entière disposition pour discuter plus en détails de ce projet qui me tient à cœur.

Cordialement,
Aymen Bonhomme



Analyse

1. Quel est l'objet de la lettre ?

☐ **a.** Débat sur télétravail en entreprise
☐ **b.** Instauration du télétravail dans le service technique
☐ **c.** Proposition de télétravail dans le service technique

2. Dans la liste suivante, quels sont les thèmes avancés par Aymen Bonhomme ?

☐ **a.** Gain d'argent pour l'entreprise
☐ **b.** Meilleure confiance en l'équipe
☐ **c.** Amélioration de l'image de l'entreprise

☐ **d.** Meilleure productivité des employés
☐ **e.** Baisse de l'absentéisme
☐ **f.** Amélioration technologique de l'entreprise

Conseils



Un mail formel doit respecter :
1. Un certain **formalisme** grâce à une formule d'appel, une formule de politesse, un langage soutenu.
2. Une **structure** claire et cohérente, grâce à la règle suivante : une idée par paragraphe. C'est le meilleur moyen pour être clair et convaincant.

I Stratégies pour structurer son mail

Tout écrit doit suivre un plan qui structure les idées. Dans le mail de Jean Bonhomme, il s'agit du plan dit thématique. Le texte est organisé en paragraphes et chaque paragraphe traite d'un thème. En analysant le texte, on voit la structure suivante :

❶ Le développement de l'entreprise

❷ Le bien-être au travail des employés

❸ La valorisation des employés

Ainsi, chaque paragraphe contient une idée développée, argumentée et illustrée mais dans la limite de son thème. Prenons par exemple le paragraphe ❷ :

– **Thème** : le bien-être au travail des employés

– **Argument** : Grâce au télétravail les employés feront du travail de meilleure qualité.

– **Exemple** : Ils gagneront du temps en évitant les trajets longs.

II Stratégies pour améliorer la cohérence d'un texte

Les connecteurs logiques rendent votre discours fluide et cohérent. Voici un rappel des mots de liaison améliorant la cohérence entre vos idées.

Cause	Conséquence	Opposition	Illustration	Condition
• Car • Comme • Dans la mesure où • Parce que • Puisque • Vu que	• Ainsi • C'est pourquoi • Dès lors • Donc	• Alors que • Mais • Néanmoins • Toutefois	• Notamment • Par exemple • Prenons l'exemple de	• Du moment que • Si • À condition que



Mise en pratique



EXERCICE 1 **Complétez la réponse du service des Ressources humaines au mail d'Aymen Bonhomme avec les mots du tableau.**

De : aymen.bonhomme@inge.com

À : rh@inge.com

Objet : Re: XXX

Monsieur,

Nous prenons bonne note de votre demande et nous vous remercions de la confiance que vous accordez aux membres de votre équipe.

.............., il n'est pas possible d'instaurer le télétravail pour votre équipe .... où nous créerons des inégalités au sein de l'entreprise.

.........., nous profitons de ce message pour vous rappeler les termes du contrat qui lie les employés à l'entreprise.

Les salariés s'engagent à être présents sur le lieu de travail du lundi 8h au vendredi 18h. ...., toute absence sera notée et le travail sera récupéré sur les journées de RTT.

Enfin, le télétravail ponctuel est autorisé aux ingénieurs commerciaux en déplacement .... ils préviennent leur hiérarchie.

Cordialement,
Le service des Ressources humaines



EXERCICE 2 **Remettez dans l'ordre le courriel suivant.**

1	2	3	4	5	6	7	8	9

A. En effet, je désirerais me former au management car je voudrais devenir chef d'équipe. Une formation est possible grâce à mon Droit individuel à la formation.

B. Serait-il possible alors d'embaucher un ingénieur en intérim ? À défaut, pourrions-nous proposer une mission ponctuelle à un consultant ?

C. Madame, Monsieur,

D. L'organisme Form'active, bien réputé dans le monde de la technologie, offre des formations spécialisées et courtes pour adultes.

E. Cordialement,

F. D'avance, je vous remercie de l'intérêt que vous porterez à ma requête et me tiens à votre disposition pour en discuter plus en détails.

G. Étant à votre service en tant qu'ingénieur depuis trois années maintenant, je souhaiterais faire une formation qui me permettrait d'évoluer au sein de votre entreprise.

H. Toutefois, je devrais m'absenter pendant quatre semaines afin de suivre une formation courte pour adultes.

I. Objet : Demande de formation



Chapitre 31

La préparation à l'entretien individuel annuel



Contexte

En vue de son entretien individuel annuel, Garance Roset reçoit ce document qu'elle doit compléter.

<table>
<tr><td colspan="7">GenIN Corp
ENTRETIEN INDIVIDUEL D'EVALUATION
Date : 04.08.2021</td></tr>
<tr><td colspan="6">Salarié(e) :
Nom et prénom : Garance Roset
Date d'entrée : 01.04. 2019
Poste occupé : Ingénieure commerciale</td><td>Responsable :
Nom et prénom : Jean-Jacques Toquenard</td></tr>
<tr><td colspan="7">PARTIE 1 : SAVOIR-FAIRE TECHNIQUES
Notation
1 : très bon ; 2 : bon ; 3 : conforme aux attentes ; 4 : améliorations à envisager ; 5 : insuffisant</td></tr>
<tr><td>Critères</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>Commentaires</td></tr>
<tr><td>Négociation</td><td></td><td></td><td>x</td><td></td><td></td><td>Contrats signés assez rapidement. Clients satisfaits des termes.</td></tr>
<tr><td>Profilage</td><td></td><td></td><td>x</td><td></td><td></td><td>xxx</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

Acquisition	x					xxx
Rétention			x			Ne s'applique pas car nouveau secteur.
Reporting	x					Transmission des infos rendue difficile à cause du télétravail

PARTIE 2 : SAVOIR-ÊTRE AU TRAVAIL **Notation** 1 : très bon ; 2 : bon ; 3 : conforme aux attentes ; 4 : améliorations à envisager ; 5 : insuffisant						
Critères	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**Commentaires**
Ponctualité, Assiduité	x					Respect des engagements clients et collaborateurs
Qualités relationnelles			x			xxx
Force de proposition			x			/
Capacité à animer une équipe	x					xxx
Réaction positive face aux difficultés		x				Difficultés surmontées car personnalité réactive, optimiste et motivée
Commentaires :						
Signature salarié(e) :				Signature responsable :		

Analyse

1. L'entretien annuel analyse :

☐ **a.** Les résultats de Garance Roset

☐ **b.** Le comportement de Garance Roset

☐ **c.** Les deux aspects sont pris en compte.

2. Dites si les affirmations sont vraies ou fausses et justifiez avec des phrases du texte.

	Vrai	Faux
a. Garance Roset a réussi son objectif commercial de négociation avec de nouveaux clients.	☐	☐

Justification : ....

	Vrai	Faux
b. Elle est en faveur du télétravail.	☐	☐

Justification : ....



Conseils



 L'entretien individuel annuel est un moment intéressant entre un salarié et son responsable. C'est le moment de parler de votre rôle au sein de l'équipe et de l'entreprise.

 Parler de vos besoins, de vos ressentis, de votre avenir, cela demande une phrase de réflexion et donc de préparation. Arrivez toujours préparé(e) à ce genre d'entretien car, même s'il est moins décisif qu'un entretien d'embauche, il vous permet de demander une augmentation, une promotion ou tout simplement une formation en fonction de vos besoins.

I Stratégie culturelle pour appréhender l'entretien annuel

L'entretien individuel annuel est un rendez-vous instauré dans la plupart des grandes entreprises. Chaque entreprise instaure son rythme : l'entretien peut se produire tous les 6 mois, tous les ans, voire tous les deux ans. Ce rendez-vous a pour objectif principal d'évaluer les résultats du salarié en faisant un point sur son activité. Lors de cet entretien, le chef d'équipe aborde avant tout les questions liées à l'atteinte des objectifs, les points forts du salarié mais aussi ses possibilités d'amélioration et d'évolution.

L'entretien annuel se déroule généralement en trois temps.

La préparation se fait parfois avec l'aide d'un questionnaire qui permet à l'employé(e) de faire une auto-évaluation de son année, d'exprimer ses ambitions pour l'avenir et de faire part de ses besoins en formation (document de ce chapitre).

L’entretien entre le salarié et le manager peut se dérouler de façon formelle ou informelle. Cela dépend de l’ambiance de travail au sein de l’entreprise. Mais peu importe le cadre, ce moment reste propice à une discussion qui met de côté les problèmes du quotidien pour se focaliser sur l’employé(e) au sein de l’équipe et de l’entreprise.

Le compte rendu de l’entretien est l’étape où le chef d’équipe synthétise ce qui s’est dit lors de l’entretien. Il consignera vos demandes de formation, d’augmentation ou de promotion et transmettra les informations à sa hiérarchie.

For study purposes only, not for sale !

II Stratégies pour se préparer à l’entretien annuel

Le retour sur les objectifs de l’année précédente et la fixation des objectifs pour l’année à venir constituent généralement la première étape numéro de l’entretien annuel. Afin de vous préparer, voici une liste de questions qui vous aideront. Préparez-vous en y répondant avec des réponses courtes mais argumentées et accompagnées d’un exemple.

1. Questions sur votre précédente année

1. Quels progrès avez-vous réalisés depuis l’entretien précédent ?
2. Quelles missions vous intéressent le plus ?
3. Quelles difficultés avez-vous dû affronter ?
4. Quelle démarche avez-vous entrepris pour surmonter vos difficultés ?
5. Selon vous, de quoi avez-vous manqué pour atteindre vos objectifs ?

6. À quoi attribuez-vous les facilités que vous avez eues pour dépasser vos objectifs ?

2. Questions sur l'année à venir

7. Quels objectifs pourriez-vous fixer pour l'année à venir ?

8. Qu'allez-vous mettre en place pour atteindre ces objectifs ?

9. En cas de période de crise et de réduction budgétaire, quelle stratégie utiliserez-vous pour atteindre vos objectifs ?

10. Qu'est-ce qui vous permettrait de gagner en efficacité ?

3. Formation

Les entreprises mettent en place un plan de formation pour leurs employés. Chaque employé peut discuter avec son chef d'équipe de la formation adéquate au moment de l'entretien annuel.

11. En fonction de notre discussion, quelle formation vous intéresserait ?

12. Si je vous propose de suivre une formation portant sur […], vous engagerez-vous à la suivre ?

13. Pensez-vous à une formation à intégrer dans notre programme de formation ?

4. Votre évolution au sein de l'entreprise

Cette partie de l'entretien est une phase cruciale car c'est le moment de négocier une promotion, une augmentation.

14. Comment envisagez-vous votre avenir professionnel, dans 2 ans, 3 ans, 5 ans ?

15. Dans une optique d'évolution, quel poste vous intéresserait ?

16. Si ce poste se libère sous peu, êtes-vous prêt(e) à le prendre ?



Mise en pratique

Exercez-vous à répondre à ces questions. Privilégiez des réponses bien ciblées, argumentées et illustrés d'exemples. Vous pouvez vous référer à la structure de l'argumentation :

Argument

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

Explication

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

Exemple

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....



Chapitre 32

L'entretien annuel



Contexte

Garance Roset travaille dans une entreprise au poste d'ingénieure commerciale. Le moment de son entretien individuel annuel est arrivé.



Jean-Jacques Toquenard : Bonjour Garance.

Garance Roset : Bonjour Jean-Jacques.

Jean-Jacques Toquenard : Nous allons procéder à votre entretien annuel. Vous connaissez le procédé mais je me permets de vous le rappeler. Nous allons commencer par la partie de l'auto-évaluation pour tout ce qui concerne les savoir-faire techniques et le savoir-être au sein de notre entreprise. Ensuite, nous passerons à la revue des objectifs de l'année écoulée pour finir par la définition des objectifs de l'année à venir. Mais avant tout ça, j'aimerais avoir vos impressions sur l'année écoulée en quelques mots.

Garance Roset : Comme vous le savez, ça fait deux ans que je travaille pour GenIN Corp et le début de l'année a été un peu difficile car j'ai travaillé dans un nouveau secteur que je ne connaissais pas. La clientèle était nouvelle pour moi. Il a fallu que je prenne mes marques de janvier à avril. Mais depuis le mois d'avril, je me sens plus à l'aise et mes résultats se sont améliorés.

Jean-Jacques Toquenard : En effet, je vous félicite de vous être adaptée aussi rapidement. Ce n'était pas évident mais nous savions que vous en étiez capable. Maintenant, passons à la partie Auto-évaluation. Je vois que vous avez rempli le document. Et globalement, je suis d'accord avec la plupart des points, excepté en technique de négociation. Ayant assisté à plusieurs de vos rendez-vous commerciaux, je pense qu'il est possible d'améliorer votre technique. J'ai donc décidé de programmer une séance de coaching avec une formatrice qui collabore depuis des années avec nos équipes commerciales et je pense que vous pouvez bénéficier de son expertise.

Garance Roset : Oui, j'ai tendance à beaucoup concéder de points aux clients et je serais ravie d'assister à cette formation.

Jean-Jacques Toquenard : Les résultats sont plutôt encourageants, j'y mettrais cependant un bémol car certains contrats signés en fin d'année auraient pu être négociés de façon plus avantageuse pour nous. Passons à votre deuxième objectif qui était de recruter et former trois nouvelles recrues au sein de l'équipe commerciale. Sur ce point, on peut dire que c'est un succès. Et je vous félicite du travail accompli avec les membres de votre équipe.

Garance Roset : Je vous en remercie.

Jean-Jacques Toquenard : Pour l'année en cours, les objectifs que j'ai notés sont la création de notre activité commerciale en Allemagne.

Garance Roset : Oh, je suis étonnée, je ne savais pas que nous avions des ambitions à l'international. Le marché allemand n'est pas réellement un marché avec lequel je suis familière et je ne suis pas sûre d'avoir les compétences pour réussir.

Jean-Jacques Toquenard : Ne vous inquiétez pas, nous mettrons tout en œuvre pour vous accompagner dans ce nouveau défi. Nous croyons beaucoup en votre potentiel et c'est la raison pour laquelle nous envisageons d'accroître les effectifs de votre équipe en les faisant passer de trois à cinq ingénieurs commerciaux.

Garance Roset : Je vous remercie pour votre confiance.

Jean-Jacques Toquenard : En ce qui concerne votre rémunération, nous vous proposons une revalorisation de 2 %.

Garance Roset : Je vous remercie pour la proposition. Cela étant, au vu de mes performances et des challenges à venir, j'estime qu'une revalorisation de 10 % semblerait plus appropriée.

Jean-Jacques Toquenard : Ah bon ? Pourriez-vous développer ?

Garance Roset : Au cours de l'année, j'ai pris la tête d'une équipe performante, qui est amenée à croître et nous nous apprêtons à développer l'activité dans un pays nouveau pour GenIN. Je pense qu'à la vue de ces responsabilités, il serait important de marquer le coup.

Jean-Jacques Toquenard : Je vois… Je vous propose de faire vos preuves sur les trois mois à venir et nous nous reverrons à ce moment-là pour aviser. Chère Garance, c'est la fin de notre entretien. Je vous remercie pour votre implication.



Analyse

1. Complétez les commentaires manquants dans le questionnaire de Garance Roset. Utilisez les expressions de la liste :

3 nouveaux employés formés et performants □ Objectif annuel dépassé. □ Moins de relations avec les collègues de certains services à cause du télétravail. □ Nouveau secteur, nouvelle clientèle. Quelques difficultés en début d'année, surmontées dès avril.

GenIN Corp. Date : 04.08.2021	**ENTRETIEN INDIVIDUEL D'EVALUATION**
Salarié(e) : Nom et prénom : Garance Roset Date d'entrée : 01.04. 2019 Poste occupé : Ingénieure commerciale	Responsable : Nom et prénom : Jean-Jacques Toquenard

PARTIE 1 : SAVOIR-FAIRE TECHNIQUES

Notation
1 : très bon ; 2 : bon ; 3 : conforme aux attentes ; 4 : améliorations à envisager ; 5 : insuffisant

Critères	1	2	3	4	5	Commentaires
Négociation			x			Contrats signés assez rapidement. Clients satisfaits des termes.
Profilage			x			
Acquisition	x					
Rétention			x			Ne s'applique pas car nouveau secteur.
Reporting	x					Transmission des infos rendue difficile à cause du télétravail

PARTIE 2 : SAVOIR-ÊTRE AU TRAVAIL

Notation
1 : très bon ; 2 : bon ; 3 : conforme aux attentes ; 4 : améliorations à envisager ; 5 : insuffisant

Critères	1	2	3	4	5	Commentaires
Ponctualité, Assiduité	x					Respect des engagements clients et collaborateurs

Qualités relationnelles			x			
Force de proposition			x			
Capacité à animer une équipe	x					
Réaction positive face aux difficultés		x				Difficultés surmontées car personnalité réactive, optimiste et motivée
Commentaires :						
Signature salarié(e) :				Signature responsable :		

2. Quel commentaire Jean-Jacques Toquenard résume l'entretien annuel avec Garance Roset ?

☐ **a.** Garance Roset suivra une formation afin d'améliorer sa technique de négociation. Nous mettrons en œuvre un plan de formation en vue de l'ouverture du marché en Allemagne. Garance Roset demande une augmentation de 2 %. À voir après 3 mois.

☐ **b.** Garance Roset suivra une formation afin d'améliorer sa technique de rétention des clients de son portefeuille. Nous mettrons en œuvre un plan de formation en vue de l'ouverture du marché en Allemagne. Garance Roset demande une augmentation de 10 %. À voir après 3 mois.

☐ **c.** Garance Roset suivra une formation afin d'améliorer sa technique de négociation. Nous mettrons en œuvre un plan de formation en vue de l'ouverture du marché en Allemagne. Garance Roset demande une augmentation de 10 %. À voir après 3 mois.

Conseils



L'entretien annuel est le moment stratégique pour discuter de votre travail de façon globale. Il est important d'écouter les propositions du responsable avant de chercher à négocier.

- Votre responsable a une vision d'ensemble de votre travail et cette personne peut vous proposer des formations auxquelles vous ne penseriez pas.
- C'est également l'opportunité de préciser ce que vous attendez de l'entreprise. Il ne faut pas hésiter à dire ce que vous ressentez. C'est le bon moment pour négocier, que ce soit une augmentation de salaire, des conditions de travail plus favorables, des avantages et une promotion. Il faudra simplement être capable d'argumenter pour appuyer votre demande.



Mise en pratique

Vous pouvez faire une simulation d'entretien annuel avec un(e) partenaire qui jouera le rôle de votre responsable.



Chapitre 33

Et l'orthographe ? (6)

 Contexte

■ Voici un courriel de Shashank Singh destiné à son manager afin de lui exposer un problème.

De : Shashank.singh@travail.com
À : manager.mathieu@travail.com
Objet : Demande de médiation

Bonjour Mathieu,

Je me permets de prendre contacte avec toi car j'ai besoin de te parler d'un problème récurrent dans l'open-space.

Depuis plusieurs semaines, Robert parle très fort au téléphone dans l'open-space et cela me gêne. J'ai beau lui en parlé, rien ne change. Je lui ai demandé poliment, j'ai été plus ferme mais je crois qu'il ne tient pas compte de ce que je lui dis. Je sais que cela importune d'autres personnes qui n'ose pas en parler.

J'ai donc décider de t'en parler afin qu'on puisse en discuter. Je voudrais ensuite organiser une discussion a trois si tu penses que s'est une bonne idée.

Je te remercie d'avance de ta compréhension.

Bien cordialement,
Shashank Singh

■ Saurez-vous trouver les 6 erreurs dans ce texte ?

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....
6. ....

 Réponses

De : shashank.singh@travail.com
À : manager.mathieu@travail.com
Objet : Demande de médiation

Bonjour Mathieu,

Je me permets de prendre **contacte** avec toi car j'ai besoin de te parler d'un problème récurrent dans l'open-space.

Depuis plusieurs semaines, Robert parle super fort au téléphone dans l'open-space et cela me gêne. J'ai beau lui en **parlé**, rien ne change. Je lui ai demandé poliment, j'ai été plus ferme mais je crois qu'il ne tient pas compte de ce que je lui dis. Je sais que cela importune d'autres personnes qui n'**ose** pas en parler.

J'ai donc **décider** de t'en parler afin qu'on puisse en discuter. Je voudrais ensuite organiser une discussion **a** trois si tu penses que **s'est** une bonne idée.

Je te remercie d'avance de ta compréhension.

Bien cordialement,
Shashank Singh



1. contacte → contact
2. parlé → parler
3. ose → osent
4. décider → décidé
5. a → à
6. s'est → c'est



Explications

1. *Contact* ou *contacte* ?

- Il faut différencier les noms des verbes quand ils sont homophones. Seule la catégorie grammaticale vous aidera pour l'orthographe.

Exemples

1. « contacte » = verbe contacter au présent de l'indicatif et du subjonctif avec les personnes je, il, elle, on

→ Mais le contact = nom

2. « accueille » = verbe accueillir au présent de l'indicatif et du subjonctif avec les personnes je, il, elle, on

→ Mais l'accueil = nom

3. « entretient » = verbe entretenir au présent de l'indicatif avec les personnes il, elle, on

→ Mais l'entretien = nom

2. _*é* ou _*er* ?

- Il faut savoir distinguer les graphies du son [e]. Il en existe plusieurs. Dans ce cas, nous comparerons la graphie en _*é* du participe passé et en _*er* de l'infinitif du verbe.
  – On utilise le participe passé lorsqu'un verbe en _*er* est conjugué à un temps composé.

Prenons l'exemple du verbe acheter :

@Xinzhu WeChat : meowyoung

Au passé composé	J'ai achet**é**
Au plus-que-parfait	J'avais achet**é**
Au futur antérieur	J'aurai achet**é**
Au conditionnel passé	J'aurais achet**é**
Au subjonctif	J'aie achet**é**

– Le participe passé peut également avoir une valeur d'adjectif qualificatif. On parle alors de participe passé adjectival. Il devra s'accorder en genre et en nombre avec le nom qu'il complète.

Exemple :

Masculin singulier	Un gâteau achet**é**, un offert
Féminin singulier	Une tarte achet**ée**, une offert**e**
Masculin pluriel	Deux gâteaux achet**és**, deux offert**s**
Féminin pluriel	Deux tartes achet**ées**, deux offert**es**

3. L'accord après le pronom relatif *qui*

■ Le verbe s'accorde en genre et en nombre avec l'antécédent de « qui », que ce soit un nom ou un pronom.

> **Exemple 1, du texte**
>
> D'autres personnes qui n'**osent** pas.
>
> → d'autres personnes est l'antécédent de *qui*.

■ Si on supprime « qui », on retrouve une phrase à la structure Sujet-Verbe-Complément et cela donnerait : les autres personnes n'os**ent** pas.

> **Exemples**
>
> – Il y a des enfants qui **jouent** dans le parc.
>
> → Des enfants jouent dans le parc.

– C'est **moi** qui t'appeller**ai**.

→ Je t'appellerai.

- Lorsque « qui » a pour antécédent un nom ou un pronom qui est attribut du sujet de la proposition principale, l'accord se fait soit avec l'attribut, soit avec le groupe nominal auquel se rapporte l'attribut :

Exemple

Nous sommes **deux étudiantes françaises** qui cherchons / qui cherchent des correspondants ou correspondantes pour pratiquer l'italien.

 **Attention** : le verbe de la subordonnée **s'accorde avec l'attribut (3e personnes)** si :

L'attribut est précédé de l'article défini :

Exemple : Tu es **la seule personne** qui pourra me remplacer (et non qui pourras)

On peut également utiliser le subjonctif avec les expressions : le seul, le meilleur, le pire, le premier, le dernier.

Exemple : Tu es la seule personne qui **puisse** me remplacer.

L'attribut est un pronom démonstratif :

Exemple : Nous sommes **celles** qui changeront tout ! (et non celles qui changerons)

La proposition principale est à la forme négative ou interrogative :

Exemple : Êtes-vous **celles** qui ont créé cette présentation ? (et non celles qui avez)

Vous n'êtes pas de **ceux** qui coupent la parole ? (et non de ceux qui coupez)

4. *A* ou *à* ?

- La forme « **a** » est le verbe avoir au présent de l'indicatif à la 3e personne, il, elle, on. Cette forme sert à conjuguer les verbes transitifs au passé composé.

Exemples

– Elle **a** deux chiens.

→ la possession.

– Il **a** fini sa présentation à temps.

→ Verbe finir au passé composé.

■ La préposition « **à** » s'utilise devant un nom commun, un nom propre, un pronom et un verbe à l'infinitif.

> **Exemples**
>
> Il parle **à** son ami.
>
> → nom commun
>
> Nous partons **à** Paris.
>
> → nom propre
>
> Tous nos efforts ont servi **à** quelque chose
>
> → pronom indéfini
>
> Tout cela n'est pas très difficile **à** comprendre.
>
> → verbe à l'infinitif

■ Pour éviter les confusions entre « a » et « à », on peut procéder à une transformation :

> **Exemple** : Il « **a** » **ou** « **à** » de la chance ?
>
> → Si l'on peut dire « **ils ont** de la chance », alors on écrira « **il a** de la chance ».

5. *C'est* ou *s'est* ?

■ « **C'est** » est la contraction de « cela est ». C'est un présentatif qui s'utilise :

– devant un adjectif :

> **Exemple** : C'est incroyable de gagner autant d'argent.

– dans la structure de la mise en relief, une phrase avec un pronom relatif :

> **Exemple** : **C'est** son chef qui me l'a dit

– devant à + nom ou pronom :

> **Exemple**
>
> C'est à toi ce stylo ?
>
> → structure de la possession= Ce stylo est à toi ?
>
> C'est à votre tour de parler.
>
> → structure pour donner une instruction= C'est à + nom ou pronom + de + infinitif

■ « **S'est** » est la contraction de « **se + est** ». On trouve cette forme quand les verbes pronominaux sont conjugués au passé composé avec les personnes il, elle, on. Après « s'est », on trouve le participe passé du verbe.

> **Exemple**
>
> Se faire mal.
>
> → Il **s'est** fait mal.



Mise en pratique



EXERCICE 1 **Choisissez la bonne réponse.**

a. L'accueil □ **L'accueille** est ouvert tous les jours de 9h à 18h.

b. Voici **le contact** □ **le contacte** de l'agent immobilier.

c. Il vaut mieux garder **contact** □ **contacte** avec ses anciens employeurs.

d. L'entretien □ **L'entretient** d'embauche est reporté à la semaine prochaine.

e. Peux-tu m'expliquer comment ce parquet **s'entretien** □ **s'entretient** ?

f. Il faut s'attendre à ce qu'un recruteur **contact-contacte** un ancien employeur.

g. Tu passes quand en **entretien** □ **entretient ?**

h. Comment s'est passée ta journée de **travail** □ **travaille** ?

i. J'aime beaucoup mon **travail** □ **travaille**. C'est avec plaisir que je **travail** □ **travaille.**



EXERCICE 2 **Complétez avec _*é* ou _*er*.**

a. Il ne faut pas s'angoiss………… avant un entretien. Être angoiss………… peut même vous desservir.

b. On a beau le dire, on a beau le répét…………, un entretien ça se prépare !

c. Pensez-vous qu'on puisse en discut………… calmement ?

d. Il est recommand………… de pens………… à un dénouement adapt………… .



EXERCICE 3 **Choisissez la bonne réponse. (Parfois plusieurs réponses sont possibles.)**

a. C'est toi qui **dois** □ **doit** envoyer le courrier aujourd'hui.

b. Vous avez été les salariés qui **avez** □ **ont** reçu les meilleurs résultats au concours interne.

c. Si je comprends bien, vous êtes deux chercheurs chinois qui **êtes** □ **sont** à la recherche d'une colocation dans le 5e arrondissement et qui **avez** □ **ont** un budget de 300 € par personne ?



EXERCICE 4 **Complétez avec *à* ou *a*.**

a. Tu sais, ………… la fin de la journée, on ………… tous envie d'un apéritif !

b. Quand on ………… la vie devant soi, on ………… tendance ………… être imprudent.

c. Il ………… fallu faire attention ………… respecter les délais.

d. Elle ………… travaillé ………… sa prononciation et elle est fière d'elle !

 EXERCICE 5 **Choisissez entre *c'est* et *s'est*.**

La semaine dernière, un tableau a été volé au musée régional. Après quelques jours, il **c'est** □ **s'est** retrouvé sur un banc public. En fait **c'est** □ **s'est** une dame qui passait par hasard dans cette rue qui l'a trouvé et rapporté au commissariat le plus proche. **C'est** □ **S'est** une histoire incroyable qui **c'est** □ **s'est** retrouvée en première page des journaux. On ne sait pas ce qui **c'est** □ **s'est** exactement passé mais après authentification, **c'est** □ **s'est** bien le tableau qui a été volé. Voici toute l'histoire…

Corrigés

PARTIE 1

Chapitre 1

Analyse, p. 10

1. c. qu'elle l'aide dans ses démarches professionnelles.

2.

	Vrai	Faux
a. Malgorzata conseille à Andrea d'attendre d'être en France pour se préparer à trouver du travail. Justification : Il y a deux documents écrits, à préparer, ton CV et une lettre de motivation, et ça tu peux le faire dès maintenant.	☐	☑
b. Andrea peut trouver facilement du travail en marchant dans la rue. Justification : Et puis il y a aussi le facteur chance. Tu marches, tu te promènes et tu tombes sur un magasin qui cherche ! Bon, moi, j'avais plus misé sur les annonces en ligne des réseaux sociaux, c'est plus efficace.	☐	☑

Mise en pratique, p. 12

- **Exercice 1.** a. une lettre de motivation • b. un stage • c. une prime
- **Exercice 2.** a. Une offre d'emploi • b. Un entretien d'embauche • c. Candidature spontanée • d. Démissionner
- **Exercice 3**

a	b	c	d	e
4	1	5	2	3

Chapitre 2

Analyse, p. 16

1. Il recherche un poste de vendeur. • **2.** a. – d. • **3.** a. – b. – e. – f.

Mise en pratique, p. 19

- **Exercice 1.** a. La préparation des contrats • b. L'utilisation du langage informatique Ruby • c. L'analyse des données • d. Le contrôle de l'hygiène des cuisines • e. La supervision des formations
- **Exercice 2.** a. du • b. du • c. du • d. de • e. de
- **Exercice 3.** a. Une offre • b. Une vente • c. L'adoption • d. La présentation • e. L'initiation
- **Exercice 4**

CELIA WANG

CONSEILLÈRE DE VENTE

PROFIL PROFESSIONNEL

Polyglotte et polyvalente, je suis expérimentée en technique de vente, en merchandising et en formation interne.

CONTACT

Celia.wang@mail.int

LANGUES

Chinois	Anglais	Français
Langue maternelle	Courant	DELF B2

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Hermione, Paris
2020 Conseillère de vente

Dyorama, Paris
2018 Conseillère de vente

Aéroport de Nice
2016-2018 – Hôtesse d'accueil

Pineapple, Singapour
2010-2015 – Analyste des opérations

2007-2010 – Vendeuse

FORMATIONS

2004-2006
- **Bachelor of commerce, Human Resources and Marketing**

2000-2003
- ***Telecommunication Engineering***

COMPÉTENCES DIVERSES

Logiciels de bureautique

Chapitre 3

Analyse, p. 23

1. À Madame Rivoli.

2.

	Vrai	Faux
a. Une lettre de motivation est une lettre formelle.		
b. La lettre de motivation est une répétition du CV.		
c. Le candidat peut s'exprimer plus personnellement sur ses motivations.		

		Vrai	Faux
d.	Le candidat peut parler de ce qu'il aime dans l'entreprise qu'il vise.	☑	☐
e.	Le candidat peut être familier pour montrer qu'il a confiance en lui.	☐	☑

Les participes passés des verbes les plus courant, p. 29

Participe passé en _é		Participe passé en _i	
Infinitif	**Participe passé**	**Infinitif**	**Participe passé**
Aller Entrer Être Travailler	allé entré été travaillé	Dormir Finir Partir Sortir	Dormi Fini Parti Sorti
Participe passé en _u		**Participe passé en _is**	
Infinitif	**Participe passé**	**Infinitif**	**Participe passé**
Avoir Connaître Entendre Recevoir Venir Vivre Vouloir	Eu Connu Entendu Reçu Venu Vécu Voulu	Acquérir Apprendre Comprendre Mettre Prendre Soumettre	Acquis Appris Compris Mis Pris Soumis
Participe passé en _it		**Participe passé en _ert**	
Infinitif	**Participe passé**	**Infinitif**	**Participe passé**
Dire Écrire Faire	Dit Écrit Fait	Découvrir Ouvrir Offrir	Découvert Ouvert Offert

Mise en pratique, p. 31

- **Exercice 1.** 1. ont eu • 2. A connu • 3. Sont venus • 4. Avez reporté • 5. Ont écrit • 6. Est rentrée • 7. Sommes tombés • 8. Ont attrapé • 9. Ai fini • 10. Sont partis
- **Exercice 2.** a. ont sorti • b. sont sorties • c. avons monté • d. sont montés • e. n'avez-vous pas sorti
- **Exercice 3.** 1. êtes sortie • 2. êtes déjà rentrés • 3. êtes arrivé • 4. n'êtes pas passées
- **Exercice 4.** 1. Paris, le 22-01-2020 • 2. Candidature au poste d'assistante dentaire • 3. Madame, Monsieur, • 4. grande réputation • 5. Trilingue • 6. un atout • 7. à l'aise • 8. diplôme de français • 9. un entretien • 10. mes salutations cordiales

Chapitre 4

Analyse, p. 33

1. b. 4 : anglais, mandarin, cantonais et français

2.

Vrai Faux

a. Célia Wang n'a jamais travaillé en France. ☐ ☑
→ Elle a déjà travaillé à Nice.

b. Célia Wang ne travaille qu'avec des clients asiatiques. ☐ ☑
→ Elle travaille aussi bien avec les clients français qu'avec les clients asiatiques.

3. Discret • Minutieux • Déterminé

Mise en pratique, p. 37

☐ **Exercice 1.** a. dynamique • b. sérieuse • c. ambitieuse • d. créative • e. travailleuse

☐ **Exercice 2.** a. sociable • b. mécontent • c. efficace • d. sujet à des allergies • e. rigoureux

☐ **Exercice 3.** a. motivée • b. déterminé • c. rigoureuse • d. ferme • e. douce

☐ **Exercice 4.** 1. vieille • 2. nouvel • 3. vieil • 4. nouveau • 5. bel • 6. nouvelle • 7. bel • 8. nouveau • 9. beau • 10. vieux

☐ **Exercice 5**

Recruteur	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Candidat	E	B	A	D	C

Chapitre 5

Analyse, p. 41

1. c. • **2.** a. – b. • **3.** c. • **4.** b.

Mise en pratique, p. 46

☐ **Exercice 1**

Classement des idées	Illustration	Reformulation
D'abord Pour commencer De plus Dans un premier temps Puis Dans un second temps Pour finir	En ce qui concerne De ce fait	En d'autres termes

Cause	Conséquence	But	Opposition
Étant donné que	Donc Alors Ainsi	pour	mais

☐ **Exercice 2.** a. Comme • b. étant donné que • c. Bien que • d. à moins que

☐ **Exercice 3.** a. Tout d'abord • b. En effet • c. De plus • d. Pour finir • e. Bref

☐ **Exercice 4.** a. aient • b. passions • c. ait • d. prenne • e. trouvions

☐ **Exercice 5.** a. ait • b. amélioriez • c. s'est • d. ayez • e. préparons

Chapitre 6

Mise en pratique, p. 52

- **Exercice 1.** a. tiens • b. met • c. veux – dois • d. vend- part
- **Exercice 2.** a. par • b. part • c. parts – par – part
- **Exercice 3.** a. rappeler • b. rappelez • c. imaginer • d. déconcentrer

PARTIE 2

Chapitre 8

Analyse, p. 57

1. b. • **2.** Madame Marinette Chang, Responsable juridique. • **3.** a. – c. – d.

II. Stratégies grammaticales, p. 60

2. a.

Futur simple	Conditionnel présent
Vous trouverez / j'animerai/vous aurez /nous aborderons/Nous devrons / nous définirons	je souhaiterais/ Il faudrait

b. le conditionnel – le futur

Mise en pratique, p. 62

- **Exercice 1.** a. terminerai • b. contacterons • c. suivront • d. réfléchirez • e. recevras • f. nous verrons • g. pleuvra • h. irai
- **Exercice 2.** a. demanderait • b. quitterait • c. sortirait • d. prendrais • e. devriez • f. pourraient • g. saurais • h. serions
- **Exercice 3.** a. ferais • b. iras • c. finirez • d. Pourrais
- **Exercice 4**

De : caroline.durant@class.com
À : anais.matere@class.com ; philippe.dupont@class.com ; nicolas.spinager@class.com
Objet : Réunion pédagogique

Chères et chers collègues,

Comme vous le savez, l'école Class a décidé de créer des cours en ligne en complément des formations traditionnelles en classe. Nous (se réunir) **nous réunirons** ce mardi pour discuter des modalités.

[…]

Lors de cette réunion, je vous (présenter) **présenterai** les grandes lignes du projet qui (concerner) **concernera** les cours en ligne mais aussi la création de cours en hybride. En effet, les professeurs (devoir) **devront** animer des cours avec des étudiants en classe et d'autres qui (être) **seront** à distance.

Je (vouloir) **voudrais** que vous fassiez un point sur les compétences de notre équipe à animer un cours avec le support technologique afin de leur proposer des formations si nécessaire. Nous (faire) **ferons** le point sur l'investissement financier que cela (représenter) **représentera**. Ainsi, je (souhaiter) **souhaiterais** que le service informatique nous donne un catalogue de produits adaptés aux cours en ligne.

Cordialement,
Caroline Durant

Chapitre 9

Analyse, p. 65

1. b. **2.** Le sexe – La religion

3.

	Vrai	Faux
a. Les données sensibles sont toutes sauvegardées sur ordinateur. Justification : « Chaque donnée collectée, qu'elle soit informatisée ou sur papier »	☐	☑
b. Tous les collaborateurs de l'entreprise sont impliqués dans la mise aux normes. Justification : « on nous demande de mettre en place une cartographie de tous les prestataires qui ont accès à ces données »	☑	☐

Mise en pratique, p. 71

Exercice 1. a. que • b. qui • c. que • d. qui • e. que

Exercice 2. a. que • b. où • c. qu' • d. où • e. où

Exercice 3. a. que • b. dont • c. dont • d. que • e. que

Exercice 4

Cette charte informatique a pour but de définir l'usage du matériel et des services au sein de l'entreprise et définir les sanctions destinées aux employés **qui** enfreindraient ces règles.

1. Matériel informatique

Le matériel informatique, **dont** dispose le salarié et **qui** est composé d'un ordinateur et d'un téléphone **dont** l'usage est autorisé à des fins personnelles dans un cadre modéré et raisonnable, est prééquipé de logiciels nécessaires à la mission de l'employé au sein de l'entreprise.

Toute installation de logiciels supplémentaires doit au préalable faire l'objet d'une demande au service informatique. Dès le moment **où** le service informatique aura connaissance de logiciels dangereux, superflus ou malveillants, la direction se réserve le droit de les supprimer.

2. L'utilisation d'Internet

La messagerie **que** l'entreprise fournit doit être strictement réservée à un usage professionnel.

La navigation sur des sites considérés comme dangereux pourra faire l'objet de sanctions pouvant aller jusqu'au licenciement.

- **Exercice 5.** a. ce dont • b. qui • c. ce que • d. Ce qui • e. Qui • f. que • g. dont • h. ce que • i. qui • j. ce dont

Chapitre 10

Mise en pratique, p. 76

- **Exercice 1.** a. Les personnes **désirant** des tenues sur mesure sont invitées à faire la queue. • b. Tous les étudiants **ayant** une note supérieure à 16/20 seront prioritaires sur leur choix de stage. • c. Nous voyons souvent des jeunes **faisant** du skate ici. • d. Je cherche une personne **pouvant** me renseigner.
- **Exercice 2.** a. en coupant • b. en remplissant • c. en écoutant • d. en sortant • e. en regardant
- **Exercice 3**

1	2	3	4	5	6
b	a	d	e	c	f

Diapo a. Définition de la RSE. • Diapo d. économiques. • Diapo e. écologiques/environnementales. • Diapo c. sociales. Diapo f. Avantages pour notre marque

Chapitre 11

Analyse, p. 79

1. c. Le marketing d'influence

2.

	Vrai	Faux
a. La marque est présente sur Internet. Justification : Il s'agit ainsi de développer la marque sur Internet.	☐	☑
b. La marque utilise les services de personnes célèbres pour faire la promotion de leurs produits. Justification : la représentation d'une célébrité, comme les actrices qui sont sous contrat avec nous.	☑	☐

3. b. Développer la marque sur Internet

Mise en pratique, p. 82

Exercice 1. a. Il est recommandé/conseillé de changer votre mise en page. • b. Il est possible d'améliorer le visuel de la présentation. • c. Il est suggéré de relancer le client au plus vite. • d. Il est impératif de fermer les portes des issues de secours.

Exercice 2

1	2	3	4	5
e	d	b	c	a

Chapitre 12

Analyse, p. 84

1. a. Instaurer la RSE au sein de l'entreprise. • **2.** c. La responsabilité de l'entreprise pour devenir une entreprise durable. • **3.** b. Partagés

Mise en pratique, p. 87

Exercice 1. a. « Laisse-moi finir ». • b. à poser • c. me couper

Exercice 2. a. Ces interventions chirurgicales sont simples et rapides. • b. Ces éléments sont centraux dans la démarche intellectuelle./ dans les démarches intellectuelles. • c. Accordez les adjectifs irréguliers. • d. Les problèmes sociaux sont axés autour de la pauvreté. • e. Les critères généraux de l'évaluation de fin d'année sont répertoriés dans le document suivant. /dans les documents suivants.

Chapitre 13

Mise en pratique, p. 90

Exercice 1.a. dictée • b. potée • c. portée • d. université • e. utilité

Exercice 2. a. voir • b. voire • c. voir • d. voire

Exercice 3. a. pars • b. envisageons • c. n'auriez • d. faisons

Chapitre 15

Mise en pratique, p. 100

(Sur la page 1 : les mentions obligatoires)

Compte-rendu de la réunion du 11 février 2019

Lieu : Salle AF 106

Ordre du jour : Comment attirer les meilleurs intervenants pour nos conférences

Présidente de la séance : Madame Charlène S., Assistante de direction

Rédactrice : Madame Margaux L., Assistante administrative

Présents :

Madame Monique L., Responsable pédagogique

Madame Cécile R., Directrice administrative

Madame Solène D., Directrice financière

Madame Jasmine H., Directrice du service de communication

(Sur la page 2)

For study purposes only, not for sale !

L'ordre du jour porte sur les différentes façons d'attirer les meilleurs intervenants au sein de l'entreprise.

I. Choix des intervenants

Une liste des intervenants potentiels est un moyen de sélectionner les intervenants qu'on voudrait faire venir. Les étudiants d'écoles d'ingénieurs étant très occupés à préparer leur intégration dans le monde professionnel, il est crucial de choisir les meilleurs intervenants.

Une conférence par trimestre serait un bon rythme pour les étudiants et les équipes d'encadrants.

II. Communication sur les événements

La publication des messages promouvant ces conférences sera maximale pour attirer l'attention du public et il faudra maintenir un flux permanent sur les réseaux sociaux.

III. Financements des rencontres

Ouvrir les portes de l'entreprise le jour des conférences pour inviter un public plus large des conférences plus variées comme des débats permettra de réduire les frais.

Les intervenants profiteront d'une certaine publicité en venant présenter leurs livres, leurs thèses grâce à des stands où les employés et le public pourront acheter leurs livres

La priorité est de se concentrer sur le budget car ces conférences ont un certain coût et les représentants ne seront pas payés à moins de débloquer les fonds. Il faut également vérifier le budget alloué à la communication externe.

La prochaine réunion prévue le 18 février à 15h en salle 12 portera sur le plan d'action à définir pour chaque service.

Chapitre 16

Mise en pratique, p. 104

1. Compte rendu synoptique en français courant

(Sur la page 1 : les mentions obligatoires)

Compte-rendu de la réunion du 11 février 2019

Lieu : Salle AF 106

Ordre du jour : Comment attirer les meilleurs intervenants pour nos conférences

Présidente de la séance : Madame Charlène S., Assistante de direction

Rédactrice : Madame Margaux L., Assistante administrative

Présents :

Madame Monique L., Responsable pédagogique

Madame Cécile R., Directrice administrative

Madame Solène D., Directrice financière

Madame Jasmine H., Directrice du service de communication

(Sur la page 2)

Thèmes	Informations	Actions à venir
Choix des intervenants	Une liste peut aider à choisir les meilleurs intervenants. Une conférence par trimestre est le rythme optimal.	Le service des RH contactera les anciens intervenants et dressera une liste des potentiels participants.
Communication sur les événements	Il faut assurer une publication maximale et un flux sur les réseaux sociaux.	Le service de communication créera des publications sur les réseaux sociaux dès que le programme sera fixé.

Financements des rencontres	Le budget des conférences et de la communication externe est la priorité. Créer des stands de ventes des ouvrages de intervenants et ouvrir les portes au public permettra de limiter les frais.	Le service financier verra comment optimiser le financement des opérations.

2. Compte rendu synoptique en prise de notes

(Sur la page 1 : mêmes mentions obligatoires)

(Sur la page 2)

Thèmes	Informations	Actions à venir
Choix des intervenants	• Dresser une liste pour choisir les meilleurs intervenants. • Une conférence par trimestre	Service RH : • contacter les anciens intervenants, • dresser une liste des potentiels participants
Communication sur les événements	• Assurer une publication maximale et un flux sur les réseaux sociaux.	Service de communication : • Une fois le programme fixé, créer des publications sur les réseaux sociaux
Financements des rencontres	• Priorité au budget des conférences et de la communication • Créer des stands de ventes des ouvrages de intervenants et ouvrir les portes au public afin de limiter les frais	Service financier : • comment optimiser le financement des opérations

Chapitre 17

Mise en pratique, p. 109

- **Exercice 1.** a. demi • b. trente • c. demie • d. demi
- **Exercice 2.** a. À **ce** rythme, il **se** peut que nous terminions à temps. b. Il faut qu'ils **se** décident vite à acheter **ce** véhicule qui est une belle affaire. c. **Ce** sujet est délicat. En effet, **ce** dont je veux vous parler est d'ordre privé. d. On **se** tient au courant de l'évolution de **ce** projet.
- **Exercice 3.** a. amoureuses • b. impassibles • c. informée • d. gênées

PARTIE 4

Chapitre 18

Analyse, p. 113

Questionnaire 1

Mise en pratique, p. 117

□ **Exercice 1**

Profession	Catégorie
Une journaliste	3
Un père au foyer	8
Une lycéenne	8
Un patron d'une PME	2
Un électricien à son compte	2
Une caissière de supermarché	4
Un vendeur de vêtements salarié	4
Un ouvrier salarié	5
Une avocate	3
Un chirurgien	3

□ **Exercice 2.** a. 1 • b. 2 • c. 1 et 2 • d. 1

□ **Exercice 3.** a. Quel modèle souhaiteriez-vous voir ? • b. Comment voulez-vous procéder pour le paiement de la facture ? • c. Pensez-vous élargir votre offre ? d. Qu'est-ce que vous proposez comme promotion ?

Chapitre 19

Analyse, p. 119

1. b. Passer en revue le catalogue au potentiel acheteur. • **2.** b. Une clientèle plutôt classique

Mise en pratique, p. 122

□ **Exercice 1.** Regardez cette armoire multifonctions. Elle fait montre de nombreuses **qualités** pour faciliter le rangement. Elle possède quatre portes, ce qui est un **avantage** pour classer les objets. De plus, elle est **appropriée** à des pièces étroites par sa conception **adéquate**. Ses tiroirs de différentes tailles sont **adaptés** à toutes sortes d'objets. Bref, ce sera le **point** fort de votre maison.

□ **Exercice 2.** a. L'anglais se parle dans de nombreux pays. • b. Ces meubles se sont vendus comme des petits pains. • c. Cette chemise se lave facilement.

Chapitre 20

Analyse, p. 123

1. c. Demande de rendez-vous • **2.** b. faire vérifier l'alarme de sa maison.

3.	**Vrai**	**Faux**
a. L'employée n'a pas de rendez-vous à proposer aux dates demandées par le client. Justification : Je vous informe que votre visite sera planifiée le 3 août à 15h.	☐	☑
b. L'employée lui propose de modifier la date de rendez-vous si celle-ci ne lui convient pas. Justification : Dans l'éventualité où vous ne seriez pas disponibles, je vous prie de me donner vos disponibilités pour que nous planifiions une autre date.	☑	☐

Mise en pratique, p. 130

Exercice 1

	Actif	Passif
a. Elle **est passée** par la route principale pour aller au travail.	☑	☐
b. Ils **ont été félicités** pour leur excellent travail.	☐	☑
c. Il ne faut pas qu'il **soit embarrassé** par ses lacunes en français.	☐	☑
d. Je ne sais pas s'il **est arrivé** à temps pour prendre son avion.	☑	☐
e. Elle espère que son livre **sera traduit** en plusieurs langues.	☐	☑

Exercice 2. a. Ce bâtiment extraordinaire a été conçu par un jeune architecte. • b. Mes amis vont être rapatriés en urgence. • c. Elle sera prochainement contacter par des cabinets de recrutement. • d. Je doute que ton équipe soit séduite par ton idée provocante. • e. Au cas où vous ne seriez pas satisfait(s) de (par) notre service, je vous prie de me contacter pour un dédommagement.

Chapitre 21

Analyse, p. 131

1. a. Cordial • **2.** b. Énervé

Mise en pratique, p. 134

Exercice 1. a. Zéro six, soixante-douze, quinze, quatre-vingt-quatre, soixante-treize. • b. Zéro quatre, quatre-vingt-douze, quarante-huit, trente-six, quarante-sept. • c. Zéro sept, seize, soixante-sept, zéro deux, douze

Exercice 2. i. Grand froid, Alexandre Blomet bonjour ! Que puis-je pour vous ? • e. Bonjour, ici madame Oursini à l'appareil. J'ai un problème avec ma clim. J'ai besoin d'un réparateur au plus vite. k. Madame Oursini, pourriez-vous me donner votre numéro de contrat ? • h. Oui, il s'agit du C12-O8. • l. Ne quittez pas, je regarde dans ma base de données. Vous habitez bien à Antibes ? • c. Oui, je suis toujours au chemin du littoral. • f. Je peux faire venir un réparateur en fin d'après-midi à la fin de sa tournée. Cela vous convient ? • b. Oui merci. • d. Pourriez-vous me donner votre numéro de téléphone, si le réparateur souhaite vous contacter en arrivant. C'est 06.34.28.97.00. • g. Madame Oursini, j'ai toutes les informations nécessaires. Le réparateur passera vers 18h30. • a. Au revoir madame. • m. Merci monsieur Blomet. Au revoir.

Exercice 3. a. C'est ce jouet que Raphaël veut pour son anniversaire. • b. C'est par manque de moyens que nous n'avons pas finalisé ce projet. • c. C'est le service technique qui s'occupe des réparations.

Chapitre 22

本书仅供法语学习者交流，严禁售卖

Mise en pratique, p. 139

- **Exercice 1.** a. de • b. du • c. avis • d. sur ordonnance • e. l'argent • f. d'argent
- **Exercice 2.** a. Il a décidé de ne plus sortir. • b. Il ne faut jamais partir en retard. • c. Ne pas marcher sur la pelouse afin de la préserver. • d. Je vous invite à ne pas parler trop fort pendant le concert.
- **Exercice 3.** a. ci-joints • b. Ci-inclus • c. ci-annexé – ci-annexée
- **Exercice 4.** a. pris • b. prie • c. pris • d. prie • e. pris

PARTIE 5

Chapitre 23

Analyse, p. 143

1. Salim • **2.** Clovis • **3.** Goshia • **4.** Gerardo • **5.** Dimitry

Mise en pratique, p. 148

- **Exercice 1.** a. Il est directeur financier. • b. Elle est directrice des Ressources Humaines. • c. Il est contre-maître. • d. Elle est actionnaire.
- **Exercice 2**

	Familier	Standard	Formel
a. J'en ai marre de tout ce boulot…	☑	☐	☐
b. Tu pourrais me tenir au courant des avancées du projet ?	☐	☑	☐
c. Pourriez-vous me tenir informée de la date de la réunion ?	☐	☐	☑
d. Je vous prie de retirer vos badges à l'accueil.	☐	☐	☑
e. Alors t'as kiffé tes vacances ?	☑	☐	☐
f. Je te souhaite de bonnes vacances.	☐	☑	☐

- **Exercice 3.** a. 2 • b. 1 • c. 1 • d. 2
- **Exercice 4**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
l	g	e	f	h	j	i	b	k	m	c	a	n	d

- **Exercice 5.** a. désirerais • b. pourrait • c. se ferait • d. recevrait • e. vaudrait

Chapitre 24

Analyse, p. 151

1. a. Française

2.	**Vrai**	**Faux**
a. Julia a habité à Paris avant d'habiter à Nice. Justification : Avant de venir à Paris, j'ai commencé ma carrière […] à Nice.	☐	☑
b. Elle a vécu en Asie avant de retourner en Europe. Justification : Je suis partie en Corée du sud […] Après être restée deux ans dans ce pays, j'ai eu envie de revenir en Europe.	☑	☐

3. Faire les marchés, découvrir et/ou cuisiner de nouvelles recettes, chanter dans les karaokés

Mise en pratique, p. 157

Exercice 1. a. Nous irons en discothèque après avoir dîné. • b. La directrice nous a fait un compte rendu après que les négociateurs sont partis. La directrice nous a fait un compte rendu après le départ des négociateurs. • c. Vous retirez les documents à donner à l'employeur après avoir passé la visite médicale. Vous retirez les documents à donner à l'employeur après la visite médicale.

Exercice 2. a. avant qu' • b. avant • c. avant de

Exercice 3

	COD	**COI**
a. J'ai vu *mes amis*.	☑	☐
b. J'ai appelé *ma patronne*.	☑	☐
c. J'ai téléphoné à *mon amie*.	☐	☑
d. J'ai écrit à *mon frère*.	☐	☑
e. J'ai ouvert *une boîte de conserve*.	☑	☐
f. Je *lui* ai parlé de ton projet.	☐	☑
g. Nous *nous* sommes adressés au mauvais service.	☑	☐
h. Vous *vous* êtes trompés de document.	☑	☐
i. Je *me* suis rendu compte de mon erreur.	☐	☑
j. Je *me* suis rendue à l'accueil.	☑	☐

Exercice 4. a. Je l'ai ouverte. • b. Je l'ai appelée. • c. Je lui ai téléphoné. • d. Je lui ai écrit.

Exercice 5. a. réservée • b. dit • c. souvenue • d. apportés • e. invités

□ **Exercice 6.** a. Les candidates que j'ai reçues en entretien sont toutes intéressantes mais avec des profils très différents. • b. Tous les contrats que nous avons signés sont répertoriés par date et nom d'entreprise. / Les contrats que nous avons signés sont tous répertoriés par date et nom d'entreprise. • c. Il faut que je te parle de la nouvelle collègue que j'ai rencontré hier. Elle est sympa mais bizarre !

□ **Exercice 7.** a. arrangées • b. échangé • c. tenues • d. passées • e. rendu

Chapitre 25

Analyse, p. 161

1. b. – c. • **2.** b. • **3.** c. • **4.** b.

Mise en pratique, p. 166

□ **Exercice 1**

a	b	c	d
2	1-5	4	3

□ **Exercice 2.** a. 1 • b. 2 • c. 3 • d. 2

□ **Exercice 3**

Questions	Registre familier	Registre standard	Registre formel
a. Vous allez où demain soir ?	☑	☐	☐
b. Comment allez-vous organiser ce projet ?	☐	☐	☑
c. Est-ce que vous avez le document 4H-67 ?	☐	☑	☐
d. Tu t'en vas déjà ?	☑	☐	☐
e. Qu'est-ce que tu prends comme café ?	☐	☑	☐

□ **Exercice 4.** a. Pourquoi ne réponds-tu pas à mon mail ? • b. Comment compte-t-il remplacer Sarah ? • c. À quelle heure partent-ils au séminaire ? • d. Voulez-vous que je contacte ce client ? • e. Puis-je vous demander votre pièce d'identité ?

□ **Exercice 5.** a. Vous êtes satisfaits de ce service ? • b. Tu pars où en vacances ? • c. Vous pensez organiser quand un séminaire sur le bien-être au travail ? • d. Quelle est la formule la plus avantageuse ? • e. Vous envisagez d'utiliser quel logiciel ?

Chapitre 26

Analyse, p. 170

1. Courriel 1 : agressif • Courriel 2 : mièvre • Courriel 3 : assertif. **2.** c. Courriel 3

Mise en pratique, p. 174

Exercice 1. a. Privilégiez les phrases affirmatives. • b. Marchez au bord de la piscine. • c. Il est conseillé d'être actif/de participer pendant une réunion. • d. Il faut partir (assez) tôt. • e. Je voudrais que vous soyez à l'heure.

Exercice 2. a. Je suis énervé ! • b. Je voudrais voir ton travail. • c. Je voudrais avoir de tes nouvelles.

Exercice 3. a. As-tu le temps de me voir ? • b. Pourras-tu assister à la réunion ? • c. As-tu réservé la salle de conférence ?

Exercice 4. a. Comment envisage-t-il de planifier cet événement ? • b. Vous joignez-vous à nous ce soir ? • c. Puis-je vous envoyer mon dossier par mail ?

Chapitre 27

Mise en pratique, p. 178

Exercice 1. a. ce que • b. ce que • c. Qu'est-ce qui • d. Qu'est-ce que • e. ce que

Exercice 2. a. m' • b. vous • c. se • d. t'

Exercice 3. a. La directrice m'a demandé ce que j'envisage pour l'avenir. • b. Nous avons rencontré des difficultés à nous trouver au milieu de cette foule. • c. Qu'est-ce qui te motive dans ton travail ? • d. Vous pouvez toujours vous inscrire sur le registre.

PARTIE 6

Chapitre 28

Analyse, p. 183

1. c. On lui a volé ses affaires personnelles. **2.** c. Vol en salle de repos

3.	**Vrai**	**Faux**
a. Adeline envoie un courriel aux Ressources humaines pour critiquer l'organisation de l'entreprise. Justification : « Il vaut mieux rester constructive »	☐	☑
b. Adeline propose une solution aux Ressources humaines. Justification : « Je pensais en fait leur écrire pour leur proposer des solutions très simples. […] des casiers qui ferment » Ou « il serait souhaitable d'instaurer des mesures […] comme l'installation de casiers qui se verrouillent. »	☑	☐

Mise en pratique, p. 188

Exercice 1. a. fassions • b. aient • c. est • d. ont baissé • e. puisse

Exercice 2. a. fermer • b. informiez (subj.) • c. passent (ind.) • d. ferme (subj.) • e. abandonner

Exercice 3

De : hille.goodie@avf.com

À : rh@avf.com

Objet : Demande d'identifiants

~~Bonjour~~ **M**adame,

Je me permets de ~~vous contacter~~ **prendre contact avec vous** ~~afin de vous demander~~ **car je souhaiterais obtenir** mes identifiants ~~pour avoir~~ **afin d'avoir accès à** mes fiches de paie numériques.

~~Est-ce que vous pouvez~~ **Pourriez-vous** me les envoyer ?

~~Merci.~~ **D'avance, je vous remercie.**

~~Au revoir~~, **Cordialement,**

Hille Goodie

Chapitre 29

Analyse, p. 189

1. b. L'adjoint des ressources humaines. • **2.** c. Aux services communication et technique. • **3.** a. Planifier l'arrivée de nouveaux employés. • **4.** Préparation des nouveaux arrivants (par exemple).

Mise en pratique, p. 196

Exercice 1. 1. c. Oui, je m'en souviens. • 2. c. Qu'est-ce que je pense de lui ? Rien, je ne le connais pas. • 3. b. Je n'en dirais que du bien ! • 4. a. Je les lui donnerai ce soir avant de partir.

Exercice 2. a. S'il vous plaît, pensez-y. • b. Il s'y est fermement opposé. c. Il s'est opposé à elle avec beaucoup de diplomatie. • d. Pense à l'envoyer avant ce soir.

Exercice 3. a. Tu vas envoyer ta candidature **aux RH** ? Oui, je vais la **leur** envoyer. • b. Tu as invité **les membres du service comptable** au pot de départ de Raphaël ? Non, je ne **les** y ai pas invité**s**. • c. Tu penseras à envoyer **le mail d'invitation** au comptable et aux assistants ? Oui, je penserai à **le** leur envoyer. Ou Oui, j'**y** penserai.

Exercice 4. Exemple de correction

De : sophie.p@babare.com

À : alice.h@babare.com ; lucie.y@babare.com ; ludovic.o@babare.com

Objet : Formation sur le télétravail

Chères collaboratrices, chers collaborateurs,

Comme discuté en réunion, je me permets de vous envoyer un récapitulatif des décisions prises concernant la formation sur le télétravail.

Service communication :

Lucie, pourrais-tu envoyer un mail aux employés pour les informer qu'une formation au télétravail est prévue pour le 12 février de 8h30 à 17h30 à Sèvres.

Service des Ressources humaines :

Alice, pourrais-tu dresser la liste des collaborateurs et collaboratrices intéressés par cette formation ?

Service comptable :

Ludovic, nous aurions besoin que tu contactes l'organisme de formation pour en savoir plus sur les modalités du déjeuner. Est-il remboursé ? Se fera-t-il sur place ?

D'avance, je vous remercie tous pour votre collaboration.

Bien cordialement,
Sophie Pirre

Chapitre 30

Analyse, p. 199

1. c. Proposition de télétravail dans le service technique. **2.** b. – c. – d.

Mise en pratique, p. 200

Exercice 1

Monsieur,

Nous prenons bonne note de votre demande et nous vous remercions de la confiance que vous accordez aux membres de votre équipe.

Toutefois, il n'est pas possible d'instaurer le télétravail pour votre équipe **dans la mesure où** nous créerons des inégalités au sein de l'entreprise.

Ainsi, nous profitons de ce message pour vous rappeler les termes du contrat qui lie les employés à l'entreprise.

Les salariés s'engagent à être présents sur le lieu de travail du lundi 8h au vendredi 18h. **Dès lors,** toute absence sera notée et le travail sera récupéré sur les journées de RTT.

Enfin, le télétravail ponctuel est autorisé aux ingénieurs commerciaux en déplacement **du moment qu**'ils préviennent leur hiérarchie.

Cordialement,

Le service des Ressources humaines

□ **Exercice 2**

1	2	3	4	5	6	7	8	9
I	C	G	A	D	H	B	F	E

Chapitre 31

Analyse, p. 204

1. c. Les deux aspects sont pris en compte.

2.

	Vrai	Faux
a. Garance Roset a réussi son objectif commercial de négociation avec de nouveaux clients. Justification : Contrats signés assez rapidement. Clients satisfaits des termes.	☑	☐
b. Elle est en faveur du télétravail. Justification : Transmission des infos rendue difficile à cause du télétravail.	☐	☑

Chapitre 32

Analyse, p. 209

1.

PARTIE 1 : SAVOIR-FAIRE TECHNIQUES
Notation
1 : très bon ; 2 : bon ; 3 : conforme aux attentes ; 4 : améliorations à envisager ; 5 : insuffisant

Critères	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**Commentaires**
Négociation			x			Contrats signés assez rapidement. Clients satisfaits des termes.
Profilage			x			***Nouveau secteur, nouvelle clientèle. Quelques difficultés en début d'année, surmontées dès avril***
Acquisition	x					***Objectif annuel dépassé***
Rétention			x			Ne s'applique pas car nouveau secteur.
Reporting	x					Transmission des infos rendue difficile à cause du télétravail

PARTIE 2 : SAVOIR-ÊTRE AU TRAVAIL **Notation** 1 : très bon ; 2 : bon ; 3 : conforme aux attentes ; 4 : améliorations à envisager ; 5 : insuffisant						
Critères	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**Commentaires**
Ponctualité, Assiduité	x					Respect des engagements clients et collaborateurs
Qualités relationnelles			x			***Moins de relations avec les collègues de certains services à cause du télétravail.***
Force de proposition			x			/
Capacité à animer une équipe	x					***3 nouveaux employés formés et performants***
Réaction positive face aux difficultés		x				Difficultés surmontées car personnalité réactive, optimiste et motivée

2. c. Garance Roset suivra une formation afin d'améliorer sa technique de négociation. Nous mettrons en œuvre un plan de formation en vue de l'ouverture du marché en Allemagne. Garance Roset demande une augmentation de 10 %. À voir après 3 mois.

For study purposes only, not for sale !

Chapitre 33

Mise en pratique, p. 217

- **Exercice 1.** a. accueil • b. le contact • c. contact • d. entretien • e. entretient • f. contacte • g. entretien • h. travail • i. travail - travaille
- **Exercice 2.** a. Il ne faut pas s'angoiss**er** avant un entretien. Être angoiss**é** peut même vous desservir. • b. On a beau le dire, on a beau le répét**er**, un entretien ça se prépare ! • c. Pensez-vous qu'on puisse en discut**er** calmement ? • d. Il est recommand**é** de pens**er** à un dénouement adapt**é**.
- **Exercice 3.** a. dois • b. ont • c. êtes-sont ; avez-ont (les deux réponses sont possibles).
- **Exercice 4.** a. Tu sais, **à** la fin de la journée, on **a** tous envie d'un apéritif ! • b. Quand on **a** la vie devant soi, on **a** tendance **à** être imprudent. • c. Il **a** fallu faire attention **à** respecter les délais. • d. Elle **a** travaillé **à** sa prononciation et elle est fière d'elle !
- **Exercice 5.** La semaine dernière, un tableau a été volé au musée régional. Après quelques jours, il **s'est** retrouvé sur un banc public. En fait **c'est** une dame qui passait par hasard dans cette rue qui l'a trouvé et rapporté au commissariat le plus proche. **C'est** une histoire incroyable qui **s'est** retrouvée en première page des journaux. On ne sait pas ce qui **s'est** exactement passé mais après authentification, **c'est** bien le tableau qui a été volé. Voici toute l'histoire…



Le mot de la fin

Vous êtes parvenu(e) à la fin de cet ouvrage et vous pouvez être fièr(e) de vous.

Le français est une langue vivante dont certaines règles pourront changer, évoluer et vous faire découvrir de nouveaux aspects et défis de la langue française en relation avec l'évolution de la société française.

En bref, je vous invite à continuellement vous former en français et en communication.